

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ
№ 264 от 22.05.2023**

г. Оленегорск

Об утверждении стандартов качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными бюджетными и автономными учреждениями, подведомственными Отделу по культуре, спорту и делам молодежи Администрации муниципального округа город Оленегорск с подведомственной территорией Мурманской области

В соответствии с постановлением Администрации города Оленегорска от 02.03.2016 № 93 «О стандартах качества оказания муниципальных услуг (выполнения работ)», руководствуясь Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом муниципального округа город Оленегорск с подведомственной территорией Мурманской области, принятым решением Совета депутатов города Оленегорска с подведомственной территорией от 05.10.2021 № 01-22рс, **постановляю:**

1. Утвердить прилагаемые стандарты качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными бюджетными и автономными учреждениями, подведомственными Отделу по культуре, спорту и делам молодежи Администрации муниципального округа город Оленегорск с подведомственной территорией Мурманской области.

2. Признать утратившим силу постановление Администрации города Оленегорска от 04.09.2019 № 588 «Об утверждении стандартов качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными бюджетными и автономными учреждениями, подведомственными Отделу по культуре, спорту и делам молодежи Администрации города Оленегорска».

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Заполярная руда» и сетевом издании GAZETAZAPRUDA в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: GAZETAZAPRUDA.RU.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

И.Н.Лебедев,
глава города Оленегорска
с подведомственной территорией.

УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации города Оленегорска
от 22.05.2023 № 264

Стандарт качества оказания муниципальной услуги

«Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств»

1. Разработчик Стандарта качества оказания муниципальной услуги: Отдел по культуре, спорту и делам молодежи Администрации муниципального округа город Оленегорск с подведомственной территорией Мурманской области (далее – ОКСиДМ г. Оленегорска).

2. Наименование муниципальной услуги: реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств.

3. Цель муниципальной услуги: предоставление дополнительного образования в области культуры.

4. Сведения о возмездности (безвозмездности) оказания муниципальной услуги, включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за оказание муниципальной услуги: муниципальная услуга оказывается бесплатно.

5. Термины и определения, используемые в стандарте качества:

– муниципальная услуга: услуга, оказываемая населению(далее – получатели услуги) учреждениями дополнительного образования, реализующими дополнительные предпрофессиональные общеобразовательные программы в области искусств;

– стандарт качества оказания муниципальной услуги: перечень обязательных для исполнения и установленных в интересах получателя муниципальной услуги требований к оказанию муниципальной услуги, включающий характеристики процесса оказания муниципальной услуги, его формы и содержание, ресурсное обеспечение и результат ее оказания;

– качество оказания муниципальной услуги: степень фактического соответствия оказания муниципальной услуги Стандарту;

– образовательная деятельность: деятельность по реализации дополнительных предпрофессиональных общеобразовательных программ и деятельность по реализации дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ;

– учреждение дополнительного образования: некоммерческая организация, осуществляющая на основании лицензии образовательную деятельность в качестве основного вида деятельности в соответствии с целями, ради достижения которых такая организация создана;

– дополнительное образование: вид образования, который направлен на всестороннее удовлетворение образовательных потребностей человека в интеллектуальном, духовно-нравственном, физическом и (или) профессиональном совершенствовании и не сопровождается повышением уровня образования;

– учебный план: документ, который определяет перечень, трудоемкость, последовательность и распределение по периодам обучения учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности и, если иное не установлено Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации», формы промежуточной аттестации учащихся;

– участники образовательных отношений: учащиеся, родители (законные представители) несовершеннолетних учащихся, педагогические работники и их представители, учреждения, осуществляющие образовательную деятельность;

– учащийся: физическое лицо, осваивающее образовательную программу;

– педагогический работник: физическое лицо, которое состоит в трудовых, служебных отношениях с организацией, осуществляющей образовательную деятельность, и выполняет обязанности по обучению, воспитанию обучающихся и (или) организации образовательной деятельности.

6. Правовые основы оказания муниципальной услуги:

- 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»;
 - Федеральный закон от 04.05.2011 № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»;
 - Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
 - Концепции развития дополнительного образования детей (утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 04.09.2014 № 1726-р);
 - приказ Минпросвещения России от 09.11.2018 № 196 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;
 - приказ Министерства культуры РФ от 12.03.2012 № 156 "Об утверждении федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительной предпрофессиональной общеобразовательной программы в области изобразительного искусства "Живопись" и сроку обучения по этой программе";
 - приказ Минкультуры России от 12.03.2012 № 157 "Об утверждении федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительной предпрофессиональной общеобразовательной программы в области театрального искусства "Искусство театра" и сроку обучения по этой программе";
 - приказ Министерства культуры РФ от 12.03.2012 № 158 "Об утверждении федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительной предпрофессиональной общеобразовательной программы в области хореографического искусства "Хореографическое творчество" и сроку обучения по этой программе";
 - приказ Министерства культуры РФ от 12.03.2012 № 159 "Об утверждении федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительной предпрофессиональной общеобразовательной программы в области декоративно-прикладного искусства "Декоративно-прикладное творчество" и сроку обучения по этой программе";
 - приказ Министерства культуры РФ от 12.03.2012 № 162 "Об утверждении федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительной предпрофессиональной общеобразовательной программы в области музыкального искусства "Народные инструменты" и сроку обучения по этой программе";
 - приказ Министерства культуры РФ от 12.03.2012 № 163 "Об утверждении федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительной предпрофессиональной общеобразовательной программы в области музыкального искусства "Фортепиано" и сроку обучения по этой программе";
 - приказ Министерства культуры РФ от 12.03.2012 № 164 "Об утверждении федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительной предпрофессиональной общеобразовательной программы в области музыкального искусства "Струнные инструменты" и сроку обучения по этой программе";
 - приказ Министерства культуры РФ от 12.03.2012 № 165 "Об утверждении федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительной предпрофессиональной общеобразовательной программы в области музыкального искусства "Духовые и ударные инструменты" и сроку обучения по этой программе";
 - приказ Минкультуры России от 09.08.2012 № 855 "Об утверждении федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительной предпрофессиональной общеобразовательной программы в области изобразительного искусства "Дизайн" и сроку обучения по этой программе";
 - приказ Минкультуры России от 12.12.2014 № 2156 "Об утверждении федеральных государственных требований к минимуму содержания, структуре и условиям реализации дополнительной предпрофессиональной программы в области музыкального искусства "Музыкальный фольклор" и сроку обучения по этой программе";
 - приказ Министерства культуры РФ от 16.07.2013 № 998 «Об утверждении перечня дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств»;
 - Санитарно-эпидемиологические требования (СанПиН 2.4.4.3172-14) к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей (утверждены постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 04.07.2014 № 41);
 - Закон Мурманской области от 28.06.2013 № 1649-01-ЗМО «Об образовании в Мурманской области»;
 - постановление Администрации города Оленегорска от 24.09.2015 № 404 «О порядке формирования муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в отношении муниципальных учреждений и финансового обеспечения выполнения муниципального задания»;
 - постановление Администрации города Оленегорска от 20.01.2015 № 19 «Об утверждении Порядка оценки соответствия качества оказываемых (выполняемых) муниципальных услуг (работ) утвержденным муниципальным стандартам качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ)»;
 - Ведомственный перечень муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых в качестве основных видов деятельности муниципальными бюджетными и автономными учреждениями, подведомственными ОКСиДМ г. Оленегорска, утвержденный приказом ОКСиДМ г. Оленегорска на календарный год;
 - Уставы учреждений дополнительного образования.
7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей муниципальной услуги: физические лица.
 8. Показатели оценки качества оказания муниципальной услуги: приложение к настоящему стандарту качества.
 9. Требования к процедурам оказания муниципальной услуги:
 - 9.1. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги:
 - заявление родителей (законных представителей);
 - медицинская справка о состоянии здоровья ребенка (хореографическое отделение);
 - копия свидетельства о рождении.
 - 9.2. Порядок оказания муниципальной услуги: предоставление муниципальной услуги носит заявительный характер.

Услуга оказывается в соответствии с:

- Уставом учреждения дополнительного образования;
- лицензией на осуществление образовательной деятельности в сфере дополнительного образования;
- учебными планами;
- рабочими программами;
- руководствами, правилами, инструкциями, методиками, положениями, регламентирующими порядок предоставления услуги в сфере дополнительного образования;
- нормативными документами, указанными в пункте 6 настоящего Стандарта.

Порядок оказания муниципальной услуги определяется федеральными государственными требованиями, утвержденными Министерством культуры РФ.

Содержание образовательного процесса в учреждениях дополнительного образования определяется дополнительными предпрофессиональными общеобразовательными программами в области искусств, разрабатываемыми, принимаемыми и реализуемыми учреждениями самостоятельно на основе примерных учебных планов и образовательных программ, рекомендованных Министерством культуры Российской Федерации, федеральных государственных требований. Учреждения в праве совершенствовать реализуемые образовательные программы, методическое обеспечение образовательного процесса, формы и методы работы с учащимися и преподавателями, учитывающие вариативность образовательных программ и содержания образования.

Учебный год начинается 1 сентября и заканчивается 31 мая. Продолжительность каникул в течение учебного года – не менее 30 календарных дней, в летний период – 3 месяца. Организация образовательного процесса в учреждениях дополнительного образования регламентирована учебным планом (разбивкой содержания образовательной программы по учебным курсам, по дисциплинам и по годам обучения), годовым календарным учебным графиком и расписанием занятий, разрабатываемыми и утверждаемыми учреждениями самостоятельно.

Учебная деятельность обучающихся предусматривает:

- групповые, мелкогрупповые и индивидуальные занятия;
- учебная практика (пленэр);
- творческие мероприятия: олимпиады, фестивали, конкурсы;
- культурно-просветительские мероприятия (концерты, лекции, беседы, выставки);
- внеурочные мероприятия (посещения с преподавателями театров, концертов, музеев и т.д.);
- встречи с представителями творческой интеллигенции и т.д.

При реализации дополнительных предпрофессиональных общеобразовательных программ предусматриваются аудиторные и внеаудиторные (самостоятельные) занятия, которые проводятся по группам или индивидуально.

В учреждениях дополнительного образования наполняемость групп не рекомендуется превышать 15 детей (за исключением хоровых, танцевальных, оркестровых и тому подобных групп). С учетом направленности программ дополнительного образования занятия проводятся индивидуально или с группой детей. Группы могут быть одновозрастные или разновозрастные.

Продолжительность занятия в учреждении дополнительного образования без перерыва должна составлять не более 45 минут, а для детей до 6-летнего возраста – 30-35 минут. Необходимо проведение перерывов между занятиями длительностью не менее 10 минут для отдыха детей и проветривания помещений.

Установление численности обучающихся:

- индивидуальные занятия – 1 человек;
- групповые занятия:
- по теоретическим дисциплинам – не более 15 человек;
- мелкогрупповые занятия – от 2 до 8 человек.

Освоение дополнительных предпрофессиональных общеобразовательных программ завершается итоговой аттестацией обучающихся по пятибалльной системе оценок.

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

- отсутствие свободных мест в учреждении дополнительного образования;
- наличие медицинских противопоказаний к посещению ребенком учреждения дополнительного образования;
- несоответствие ребенка возрасту, предусмотренному уставом учреждения дополнительного образования детей;
- систематическая неуспеваемость и пропуск занятий учащимися без уважительной причины;
- невыполнение требований учебных планов образовательной программы на протяжении учебного года;
- нарушение учебной дисциплины, правил внутреннего распорядка учреждения.

Принятое решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги оформляется письменно (приказом) с указанием причин, послуживших основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги в течение трех дней с момента принятия соответствующего решения.

9.4. Сроки приостановления оказания муниципальной услуги.

В случае длительной болезни (по медицинским показателям) учащемуся по заявлению родителей (иных законных представителей) может быть предоставлен академический отпуск на оставшуюся часть учебного года. В следующем учебном году учащийся продолжает освоение учебной программы с того же класса.

9.5. Досудебное (внесудебное) обжалование.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования в порядке, установленном статьей 11.2 «Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы» Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», являются решения, действия (бездействие) работников, руководителя муниципального учреждения, ответственных за предоставление муниципальной услуги. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений, действий (бездействия):

- работников муниципальных учреждений, обратившись с жалобой к руководителю муниципального учреждения;
- руководителя муниципального учреждения, обратившись с жалобой к Главе города Оленегорска (в его отсутствие – уполномоченному должностному лицу, исполняющему его обязанности в соответствии с Уставом муниципального округа).

Жалоба может быть подана письменно, направлена по почте или в электронной форме через виртуальную приемную на официальном сайте муниципального учреждения, а также с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг или регионального портала государственных и муниципальных услуг <http://51gosuslugi.ru>, официального сайта многофункционального центра.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий (бездействия) в отношении работников муниципальных учреждений, ответственных за предоставление муниципальной услуги, является поступление жалобы на имя руководителя муниципального учреждения.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий (бездействия) в отношении руководителя муниципального учреждения, является поступление жалобы на имя Главы города Оленегорска (в его отсутствие – уполномоченного должностного лица, исполняющего его обязанности в соответствии с Уставом муниципального округа).

Жалоба должна содержать:

- наименование муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу или руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

- 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;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) работника или руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) работника или руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

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

Жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

Поступившая жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации. В случае обжалования отказа работников, муниципальных учреждений, ответственных за предоставление муниципальной услуги в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Письменное обращение на бумажном носителе или обращение, предоставленное в электронном виде, поступившее в муниципальное учреждение, Главе города Оленегорска (в его отсутствие – уполномоченному должностному лицу, исполняющему его обязанности в соответствии с Уставом муниципального округа) подлежит регистрации в журнале входящей документации.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения об удовлетворении жалобы или об отказе в удовлетворении жалобы, заявителю направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы в письменной форме или, по желанию заявителя, в электронной форме.

При одновременном поступлении дубликатной жалобы (повторный экземпляр или копия одной и той же жалобы от одного и того же заявителя) и основной жалобы либо поступлении дубликатной жалобы до окончания рассмотрения основной жалобы заявителя принимается решение и дается единый ответ. Если дубликатная жалоба поступила после рассмотрения основной жалобы, то заявителю не позднее 7-дневного срока с момента регистрации дубликатной жалобы направляется уведомление со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основную жалобу.

Результатом досудебного обжалования является:

- решение об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- решение об отказе в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, Заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых муниципальным учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

9.6. Судебное обжалование.

Заинтересованные лица могут обжаловать в суде решения и действия (бездействия), осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в установленном законодательством Российской Федерации порядке в соответствии с подведомственностью и подсудностью дел, установленной процессуальным законодательством Российской Федерации.

10. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги.

Учреждение дополнительного образования должно располагать материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов занятий, предусмотренных учебным планом учреждения.

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
1. Здание	1. Наличие подключения к системам водоснабжения, канализации, отопления, вентиляции, энергоснабжения. 2. Наличие защищенности от воздействия	Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»; постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О

	факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.). 3. Обеспечение в обязательном порядке эвакуации людей при пожарах (эвакуационные пути, планы эвакуаций и пр.)	противопожарном режиме»; постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 04.07.2014 № 41 «Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей"
2. Прилегающая территория	Все подъезды и подходы к зданию в пределах участка, территории хозяйственного двора асфальтируют/обеспечивают другое твердое покрытие. Территория должна быть оснащена наружным электрическим освещением. Территория, необходимая для использования здания, должна быть благоустроена таким образом, чтобы в процессе эксплуатации здания или сооружения не возникало угрозы наступления несчастных случаев и нанесения травм людям-пользователям зданиями и сооружениями в результате скольжения, падения, столкновения, ожога, поражения электрическим током, а также вследствие взрыва	постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 04.07.2014 № 41 «Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей"; Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»
3. Помещения и оборудование	наличие обязательного набора помещений для проведения учебного процесса: – учебные классы для групповых и индивидуальных занятий; – специализированное оборудование; – концертный зал; – административно-хозяйственные помещения; – санитарные узлы; – гардероб; – библиотека. Наличие обязательного набора оснащённости учебных помещений в соответствии с требованиями к материально-техническому обеспечению учебного процесса	постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 13.07.2001 № 18 "О введении в действие санитарных правил – СП 1.1.1058-01"; постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 28.11.2002 № 44 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.2.1178-02»; постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 04.07.2014 № 41 «Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей"

11. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги.

Параметр 1	Требование 2	Регламентирующий документ 3
1. Разрешительные документы	– лицензия на осуществление образовательной деятельности; – устав учреждения дополнительного образования, утвержденный и зарегистрированный в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации; – локальные нормативные акты учреждения дополнительного образования, регламентирующие процесс оказания муниципальной услуги	Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; Федеральный закон от 04.05.2011 № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»; Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»
2. Санитарное состояние	состояние здания (помещений) должно соответствовать установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, требованиям безопасности и охраны труда	Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»; постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 13.07.2001 № 18 "О введении в действие санитарных правил – СП 1.1.1058-01"; постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 28.11.2002 № 44 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.2.1178-02"; постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 04.07.2014 № 41 «Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей"
3. Криминальная и антитеррористическая	В зданиях и сооружениях должны быть устроены системы видеонаблюдения,	постановление Правительства Мурманской области от 11.07.2011 № 348-ПП «О мерах по повышению

кая безопасность	системы сигнализации и другие системы, направленные на обеспечение защиты от угроз террористического характера и несанкционированного вторжения. Учреждение должно быть оборудовано кнопкой экстренного вызова правоохранительных органов или охраны	защищенности объектов массового пребывания людей на территории Мурманской области»
4. Пожарная безопасность	Учреждение должно быть оборудовано автоматическими установками пожарной сигнализации, системами оповещения людей о пожаре, противопожарными дверьми, первичными средствами пожаротушения; схемами эвакуации; защитными средствами (маски)	постановление Правительства Мурманской области от 11.07.2011 № 348-ПП «О мерах по повышению защищенности объектов массового пребывания людей на территории Мурманской области»; Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»; постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»

12. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей:

- удобное месторасположение и доступность образовательных учреждений;
- размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru;
- предоставление информации о муниципальной услуге посредством телефонной связи, электронного информирования; публикации в средствах массовой информации.

13. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги.

Должность	Нормативная численность	НПА, устанавливающий нормативную численность	Уровень квалификации	Периодичность мероприятий по переподготовке, повышению квалификации
1	2	3	4	5
Административно-управленческий персонал				
Руководитель	1	устав	высшее образование по направлениям подготовки «Государственное и муниципальное управление», стаж работы на педагогических должностях не менее 5 лет или высшее образование и дополнительное профессиональное образование в области государственного и муниципального управления или менеджмента и экономики и стаж работы на педагогических или руководящих должностях не менее 5 лет	не реже 1 раза в 3 года
Заместитель руководителя	количественный и качественный состав работников должен быть достаточным для гарантированного оказания муниципальной услуги	штатное расписание	высшее образование по направлениям подготовки «Государственное и муниципальное управление», стаж работы на педагогических должностях не менее 5 лет или высшее образование и дополнительное профессиональное образование в области государственного и муниципального управления или менеджмента и экономики и стаж работы на педагогических или руководящих должностях не менее 5 лет	не реже 1 раза в 3 года
Секретарь учебной части	количественный и качественный состав работников должен быть достаточным для гарантированного оказания муниципальной услуги	штатное расписание	среднее профессиональное образование в области делопроизводства без предъявления требования к стажу работы или среднее (полное) общее образование и профессиональная подготовка в области делопроизводства без предъявления требований к стажу работы	по возможности не реже 1 раза в 5 лет
Педагогические работники				
Преподаватель	количественный и качественный состав работников	штатное расписание	высшее образование или среднее профессиональное образование в области, соответствующей	не реже 1 раза в 3 года

	должен быть достаточным для гарантированного оказания муниципальной услуги		преподаваемому предмету, без предъявления требований к стажу работы. Образовательный ценз (уровень) педагогических работников имеющих высшее профессиональное образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины – 30%	
Концертмейстер	количественный и качественный состав работников должен быть достаточным для гарантированного оказания муниципальной услуги	штатное расписание	высшее образование или среднее профессиональное образование в области, соответствующей преподаваемому предмету, без предъявления требований к стажу работы	не реже 1 раза в 3 года
Вспомогательный персонал				
Прочий персонал	количественный и качественный состав работников должен быть достаточным для гарантированного оказания муниципальной услуги	штатное расписание	в соответствии с Единым квалификационным справочником работ и профессий рабочих	согласно квалификационным требованиям

14. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги.

Способ получения информации	Состав размещаемой информации	Периодичность обновления информации
1	2	3
Информационные стенды	1. О наименовании учреждения, режиме его работы, телефоны администрации учреждения. 2. Копии лицензии. 3. Сведения о бесплатных и платных муниципальных услугах. 4. Требования к получателям услуг, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги. 5. Порядок работы с обращениями и жалобами граждан	по мере необходимости, но не реже чем раз в год
На сайте учреждения в сети Интернет	1. Информация для поступающего и (или) его родителей (законных представителей), новости. 2. Локальные нормативные акты учреждения дополнительного образования. 3. Общие сведения об учреждении дополнительного образования. 4. Сведения о муниципальной услуге. 5. Административный регламент муниципальной услуги	по мере необходимости
Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru	Информация и электронные копии документов в соответствии с приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 № 86н	не позднее 5 рабочих дней, следующих за днем принятия документов или внесения изменений в документы
С использованием телефонной связи	1. О режиме работы учреждения. 2. Сведения о бесплатных и платных муниципальных услугах. 3. Требования к получателям услуг, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги. 4. Порядок работы с обращениями и жалобами граждан	по мере необходимости
За счет тематических публикаций и телепередач в СМИ	сведения о муниципальной услуге	по мере необходимости

15. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания муниципальной услуги.

Параметр	Требование
1	2
Письменные	в учреждении организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений,

обращения граждан	заявлений, жалоб граждан и подготовка ответов в установленном порядке
Опросы потребителей муниципальных услуг	в учреждении организуются регулярные анкетные опросы потребителей о степени удовлетворенности качеством оказания муниципальных услуг (ежеквартально)

16. Иные требования, необходимые для обеспечения оказания муниципальной услуги на высоком качественном уровне: не установлены.

Приложение
к стандарту качества

**Показатели оценки качества оказания муниципальной услуги
«Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств»**

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 муниципальной услуги			
Доля родителей (законных представителей), удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой образовательной услуги, %	$P \geq N$	$P = P_1 / P_2 \times 100$, где: P_1 – число родителей (законных представителей) положительно оценивающих условия и качество предоставляемых услуг; P_2 – общее число опрошенных родителей (законных представителей) (не менее 65%); N – нормативное значение показателя качества муниципальной услуги, установленной в муниципальном задании учреждения, утверждаемого учредителем	данные учреждения
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса оказания муниципальной услуги			
1. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги			
Соответствие здания и прилегающей территории требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Соответствия 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
2. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги			
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 муниципальной услуги для потребителей			
Соответствие режима работы требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Наличие размещения информации о порядке предоставления муниципальной услуги, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	данные официального сайта для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru
4. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги			
Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в оказании муниципальной услуги, требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Соответствие периодичности проведения мероприятий по	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения

переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в оказании муниципальной услуги, требованиям, да/нет			
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги			
Наличие актуальной информации на информационном стенде, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Наличие актуальной информации на сайте учреждения в сети Интернет, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания муниципальной услуги			
Отсутствие обоснованных жалоб потребителей, да/нет	1	отсутствие обоснованных жалоб (да – 1, нет – 0)	данные учреждения, ведомственный мониторинг
Проведение опросов потребителей муниципальной услуги, да/нет	1	проведение опросов (да – 1, нет – 0)	данные учреждения

УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации города Оленегорска
от 22.05.2023 № 264

Стандарт качества оказания муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ»

1. Разработчик Стандарта качества оказания (выполнения) муниципальной услуги: ОКСиДМ г. Оленегорска.
2. Наименование муниципальной услуги: реализация дополнительных общеразвивающих программ.
3. Цель муниципальной услуги: предоставление дополнительного образования в области культуры.
4. Сведения о возмездности (безвозмездности) оказания муниципальной услуги, включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за оказание муниципальной услуги: муниципальная услуга оказывается бесплатно.
5. Термины и определения, используемые в стандарте качества:
 - муниципальная услуга: услуга, оказываемая населению (далее – получатели услуги) учреждениями дополнительного образования, реализующими дополнительные предпрофессиональные общеобразовательные программы в области искусств;
 - стандарт качества оказания муниципальной услуги: перечень обязательных для исполнения и установленных в интересах получателя муниципальной услуги требований к оказанию муниципальной услуги, включающий характеристики процесса оказания муниципальной услуги, его формы и содержание, ресурсное обеспечение и результат ее оказания;
 - качество оказания муниципальной услуги: степень фактического соответствия оказания муниципальной услуги Стандарту;
 - образовательная деятельность: деятельность по реализации дополнительных предпрофессиональных общеобразовательных программ и деятельность по реализации дополнительных общеразвивающих программ;
 - учреждение дополнительного образования: некоммерческая организация, осуществляющая на основании лицензии образовательную деятельность в качестве основного вида деятельности в соответствии с целями, ради достижения которых такая организация создана;
 - дополнительное образование: вид образования, который направлен на всестороннее удовлетворение образовательных потребностей человека в интеллектуальном, духовно-нравственном, физическом и (или) профессиональном совершенствовании и не сопровождается повышением уровня образования;
 - учебный план: документ, который определяет перечень, трудоемкость, последовательность и распределение по периодам обучения учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности и, если иное не установлено Федеральным законом об образовании, формы промежуточной аттестации обучающихся;
 - участники образовательных отношений: учащиеся, родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся, педагогические работники и их представители, учреждения, осуществляющие образовательную деятельность;
 - учащийся: физическое лицо, осваивающее образовательную программу;
 - педагогический работник: физическое лицо, которое состоит в трудовых, служебных отношениях с организацией, осуществляющей образовательную деятельность, и выполняет обязанности по обучению, воспитанию обучающихся и (или) организации образовательной деятельности.
6. Правовые основы оказания муниципальной услуги:
 - 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»;
 - Федеральный закон от 04.05.2011 № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»;
 - Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
 - Концепции развития дополнительного образования детей (утверждена Распоряжением Правительства Российской Федерации от 04.09.2014 № 1726-р);

- приказ Минпросвещения России от 09.11.2018 № 196 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;
- Санитарно-эпидемиологические требования (СанПиН 2.4.4.3172-14) к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей (утверждены постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 04.07.2014 № 41);
- Закон Мурманской области от 28.06.2013 № 1649-01-ЗМО «Об образовании в Мурманской области»;
- постановление Администрации города Оленегорска от 24.09.2015 № 404 «О порядке формирования муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в отношении муниципальных учреждений и финансового обеспечения выполнения муниципального задания»;
- постановление Администрации города Оленегорска от 20.01.2015 № 19 «Об утверждении Порядка оценки соответствия качества оказываемых (выполняемых) муниципальных услуг (работ) утвержденным муниципальным стандартам качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ)»;
- Ведомственный перечень муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых в качестве основных видов деятельности муниципальными бюджетными и автономными учреждениями, подведомственными ОКСиДМ г. Оленегорска, утвержденный приказом ОКСиДМ г. Оленегорска на календарный год;
- Уставы учреждений дополнительного образования

7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей муниципальной услуги: физические лица.

8. Показатели оценки качества оказания муниципальной услуги: приложение к настоящему стандарту качества.

9. Требования к процедурам оказания муниципальной услуги:

9.1. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги:

- заявление родителей (законных представителей);
- медицинская справка о состоянии здоровья ребенка (хореографическое отделение);
- копия свидетельства о рождении.

9.2. Порядок оказания муниципальной услуги: предоставление муниципальной услуги носит заявительный характер. Услуга оказывается в соответствии с:

- уставом учреждений дополнительного образования;
- лицензией на осуществление образовательной деятельности в сфере дополнительного образования;
- учебными планами;
- рабочими программами;
- руководствами, правилами, инструкциями, методиками, положениями, регламентирующими порядок предоставления услуги в сфере дополнительного образования;
- нормативными документами, указанными в пункте 6.

Порядок оказания муниципальной услуги определяется приказом Минпросвещения России от 09.11.2018 № 196 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам».

Образовательная деятельность осуществляется по дополнительным общеобразовательным программам, в том числе с учетом особенностей организации образовательной деятельности для учащихся с ограниченными возможностями здоровья и детей-инвалидов, различной направленности.

Содержание образовательного процесса в учреждениях дополнительного образования определяется дополнительными общеобразовательными общеразвивающими программами в области искусств, разрабатываемыми, принимаемыми и реализуемыми учреждениями самостоятельно на основе примерных учебных планов и образовательных программ, рекомендованных Министерством культуры Российской Федерации. Учреждения в праве совершенствовать реализуемые образовательные программы, методическое обеспечение образовательного процесса, формы и методы работы с учащимися и преподавателями, учитывающие вариативность образовательных программ и содержания образования.

Учебный год начинается 1 сентября и заканчивается 31 мая. Продолжительность каникул в течение учебного года – не менее 30 календарных дней, в летний период – 3 месяца. Организация образовательного процесса в учреждениях дополнительного образования регламентирована учебным планом (разбивкой содержания образовательной программы по учебным курсам, по дисциплинам и по годам обучения), годовым календарным учебным графиком и расписанием занятий, разрабатываемыми и утверждаемыми учреждениями самостоятельно.

Учебная деятельность обучающихся предусматривает:

- групповые, мелкогрупповые и индивидуальные занятия;
- учебная практика (пенэр);
- творческие мероприятия: олимпиады, фестивали, конкурсы;
- культурно-просветительские мероприятия (концерты, лекции, беседы, выставки, организуемые);
- внеурочные мероприятия (посещения с преподавателями театров, концертов, музеев и т.д.);
- встречи с представителями творческой интеллигенции и т.д.

При реализации дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ предусматриваются аудиторные и внеаудиторные (самостоятельные) занятия, которые проводятся по группам или индивидуально.

В учреждениях дополнительного образования наполняемость групп не рекомендуется превышать 15 детей (за исключением хоровых, танцевальных, оркестровых и тому подобных групп). С учетом направленности программ дополнительного образования занятия проводятся индивидуально или с группой детей. Группы могут быть одновозрастные или разновозрастные.

Продолжительность занятия в учреждении дополнительного образования без перерыва должна составлять не более 45 минут, а для детей до 6-летнего возраста – 30-35 минут. Необходимо проведение перерывов между занятиями длительностью не менее 10 минут для отдыха детей и проветривания помещений.

Установление численности обучающихся:

- индивидуальные занятия – 1 человек;
- групповые занятия:
- по теоретическим дисциплинам – не более 15 человек;
- мелкогрупповые занятия – от 2 до 8 человек.

Освоение дополнительных общеобразовательных общеразвивающих программ завершается итоговой аттестацией обучающихся по пятибалльной системе оценок.

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

- отсутствие свободных мест в учреждении дополнительного образования детей;
- наличие медицинских противопоказаний к посещению ребенком учреждения дополнительного образования;
- несоответствие возраста ребенка предусмотренного уставом учреждения дополнительного образования;
- систематическая неуспеваемость и пропуск занятий обучающимися без уважительной причины;
- невыполнение требований учебных планов образовательной программы на протяжении учебного года;
- нарушение учебной дисциплины, правил внутреннего распорядка учреждения.

Принятое решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги оформляется письменно (приказом) с указанием причин, послуживших основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги в течение трех дней с момента принятия соответствующего решения.

9.4. Сроки приостановления оказания муниципальной услуги: в случае длительной болезни (по медицинским показателям) учащегося по заявлению родителей (иных законных представителей) может быть предоставлен академический отпуск на оставшуюся часть учебного года. В следующем учебном году учащийся продолжает освоение учебной программы с того же класса.

9.5. Досудебное (внесудебное) обжалование.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования в порядке, установленном статьей 11.2 «Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы» Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», являются решения, действия (бездействие) работников, руководителей муниципального учреждения, ответственных за предоставление муниципальной услуги. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений, действий (бездействия):

- работников муниципальных учреждений, обратившись с жалобой к руководителю муниципального учреждения;
- руководителя муниципального учреждения, обратившись с жалобой к Главе города Оленегорска (в его отсутствие – уполномоченному должностному лицу, исполняющему его обязанности в соответствии с Уставом муниципального округа).

Жалоба может быть подана письменно, направлена по почте или в электронной форме через виртуальную приемную на официальном сайте муниципального учреждения, а также с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг или регионального портала государственных и муниципальных услуг <http://51gosuslugi.ru>, официального сайта многофункционального центра.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий (бездействия) в отношении работников муниципальных учреждений, ответственных за предоставление муниципальной услуги, является поступление жалобы на имя руководителя муниципального учреждения.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий (бездействия) в отношении руководителя муниципального учреждения, является поступление жалобы на имя Главы города Оленегорска (в его отсутствие – уполномоченному должностному лицу, исполняющему его обязанности в соответствии с Уставом муниципального округа).

Жалоба должна содержать:

- наименование муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу или руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- 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;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) работника или руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) работника или руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

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

Жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

Поступившая жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации. В случае обжалования отказа работников, муниципальных учреждений, ответственных за предоставление муниципальной услуги в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Письменное обращение на бумажном носителе или обращение, предоставленное в электронном виде, поступившее в муниципальное учреждение, Главе города Оленегорска (в его отсутствие – уполномоченному должностному лицу, исполняющему его обязанности в соответствии с Уставом муниципального округа) подлежит регистрации в журнале входящей документации.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения об удовлетворении жалобы или об отказе в удовлетворении жалобы, заявителю направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы в письменной форме или, по желанию заявителя, в электронной форме.

При одновременном поступлении дубликатной жалобы (повторный экземпляр или копия одной и той же жалобы от одного и того же заявителя) и основной жалобы либо поступлении дубликатной жалобы до окончания рассмотрения основной жалобы заявителя принимается решение и дается единый ответ. Если дубликатная жалоба поступила после рассмотрения основной жалобы, то заявителю не позднее 7-дневного срока с момента регистрации дубликатной жалобы направляется уведомление со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основную жалобу.

Результатом досудебного обжалования является:

- решение об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

– решение об отказе в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, Заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых муниципальным учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы, признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

9.6. Судебное обжалование.

Заинтересованные лица могут обжаловать в суде решения и действия (бездействие), осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в установленном законодательством Российской Федерации порядке в соответствии с подведомственностью и подсудностью дел, установленной процессуальным законодательством Российской Федерации.

10. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги: учреждение дополнительного образования должно располагать материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов занятий, предусмотренных учебным планом учреждения.

Параметр 1	Требование 2	Регламентирующий документ 3
1. Здание	1. Наличие подключения к системам водоснабжения, канализации, отопления, вентиляции, энергоснабжения. 2. Наличие защищенности от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.). 3. Обеспечение в обязательном порядке эвакуации людей при пожарах (эвакуационные пути, планы эвакуаций и пр.)	Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»; постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»; постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 04.07.2014 № 41 «Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей"
2. Прилегающая территория	Все подъезды и подходы к зданию в пределах участка, территории хозяйственного двора асфальтированы или обеспечивают другое твердое покрытие. Территория должна быть оснащена наружным электрическим освещением. Территория, необходимая для использования здания, должна быть благоустроена таким образом, чтобы в процессе эксплуатации здания или сооружения не возникало угрозы наступления несчастных случаев и нанесения травм людям-пользователям зданиями и сооружениями в результате скольжения, падения, столкновения, ожога, поражения электрическим током, а также вследствие взрыва	постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 04.07.2014 № 41 «Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей" Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»
3. Помещения и оборудование	наличие обязательного набора помещений для проведения учебного процесса: – учебные классы для групповых и индивидуальных занятий; – специализированное оборудование; – концертный зал; – административно-хозяйственные помещения; – санитарные узлы; – гардероб; – библиотека. Наличие обязательного набора оснащённости учебных помещений в соответствии с требованиями к материально-техническому обеспечению учебного процесса	постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 13.07.2001 № 18 "О введении в действие санитарных правил – СП 1.1.1058-01", постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 28.11.2002 № 44 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.2.1178-02", постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 04.07.2014 № 41 «Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей"

11. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги.

Параметр 1	Требование 2	Регламентирующий документ 3
1. Разрешительные	– лицензия на осуществление образовательной деятельности;	Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

документы	– устав учреждения дополнительного образования, утвержденный и зарегистрированный в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации; – локальные нормативные акты учреждения дополнительного образования, регламентирующие процесс оказания муниципальной услуги	Федеральный закон от 04.05.2011 № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»; Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»
2. Санитарное состояние	состояние здания (помещений) должно соответствовать установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, требованиям безопасности и охраны труда	Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»; постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 13.07.2001 № 18 "О введении в действие санитарных правил – СП 1.1.1058-01", постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 28.11.2002 № 44 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.2.1178-02", постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 04.07.2014 № 41 «Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей"
3. Криминальная и антитеррористическая безопасность	в зданиях и сооружениях должны быть устроены системы видеонаблюдения, системы сигнализации и другие системы, направленные на обеспечение защиты от угроз террористического характера и несанкционированного вторжения. Учреждение должно быть оборудовано кнопкой экстренного вызова правоохранительных органов или охраны	постановление Правительства Мурманской области от 11.07.2011 № 348-ПП «О мерах по повышению защищенности объектов массового пребывания людей на территории Мурманской области»
4. Пожарная безопасность	Учреждение должно быть оборудовано автоматическими установками пожарной сигнализации, системами оповещения людей о пожаре, противопожарными дверьми, первичными средствами пожаротушения; схемами эвакуации; защитными средствами (маски)	постановление Правительства Мурманской области от 11.07.2011 № 348-ПП «О мерах по повышению защищенности объектов массового пребывания людей на территории Мурманской области»; Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»; постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»

12. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей:

- удобное месторасположение и доступность образовательных учреждений;
- размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru;
- предоставление информации о муниципальной услуге посредством телефонной связи, электронного информирования; публикации в средствах массовой информации.

13. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги.

Должность	Нормативная численность	НПА, устанавливающий нормативную численность	Уровень квалификации	Периодичность мероприятий по переподготовке, повышению квалификации
1	2	3	4	5
Административно-управленческий персонал				
Руководитель	1	устав	высшее образование по направлениям подготовки «Государственное и муниципальное управление», стаж работы на педагогических должностях не менее 5 лет или высшее образование и дополнительное профессиональное образование в области государственного и муниципального управления или менеджмента и экономики и стаж работы	не реже 1 раза в 3 года

			на педагогических или руководящих должностях не менее 5 лет	
Заместитель руководителя	Количественный и качественный состав работников должен быть достаточным для гарантированного оказания муниципальной услуги	штатное расписание	высшее образование по направлениям подготовки «Государственное и муниципальное управление», стаж работы на педагогических должностях не менее 5 лет или высшее образование и дополнительное профессиональное образование в области государственного и муниципального управления или менеджмента и экономики и стаж работы на педагогических или руководящих должностях не менее 5 лет	не реже 1 раза в 3 года
Секретарь учебной части	количественный и качественный состав работников должен быть достаточным для гарантированного оказания муниципальной услуги	штатное расписание	среднее профессиональное образование в области делопроизводства без предъявления требования к стажу работы или среднее(полное) общее образование и профессиональная подготовка в области делопроизводства без предъявления требований к стажу работы	по возможности не реже 1 раза в 5 лет
Педагогические работники				
Преподаватель	количественный и качественный состав работников должен быть достаточным для гарантированного оказания муниципальной услуги	штатное расписание	высшее образование или среднее профессиональное образование в области, соответствующей преподаваемому предмету, без предъявления требований к стажу работы.	не реже 1 раза в 3 года
Концертмейстер	количественный и качественный состав работников должен быть достаточным для гарантированного оказания муниципальной услуги	штатное расписание	высшее образование или среднее профессиональное образование в области, соответствующей преподаваемому предмету, без предъявления требований к стажу работы	не реже 1 раза в 3 года
Вспомогательный персонал				
Прочий персонал	количественный и качественный состав работников должен быть достаточным для гарантированного оказания муниципальной услуги	штатное расписание	в соответствии с Единым квалификационным справочником работ и профессий рабочих	согласно квалификационным требованиям

14. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги.

Способ получения информации	Состав размещаемой информации	Периодичность обновления информации
1	2	3
Информационные стенды	1. О наименовании учреждения, режиме его работы, телефоны администрации учреждения. 2. Копии лицензии. 3. Сведения о бесплатных и платных муниципальных услугах. 4. Требования к получателям услуг, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги. 5. Порядок работы с обращениями и жалобами граждан.	по мере необходимости, но не реже чем раз в год

На сайте учреждения в сети Интернет	1. Информация для поступающего и (или) его родителей (законных представителей), новости. 2. Локальные нормативные акты учреждения дополнительного образования. 3. Общие сведения об учреждении дополнительного образования. 4. Сведения о муниципальной услуге. 5. Административный регламент муниципальной услуги.	по мере необходимости
Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru	Информация и электронные копии документов в соответствии с приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 № 86н	не позднее 5 рабочих дней, следующих за днем принятия документов или внесения изменений в документы
С использованием телефонной связи	1. О режиме работы учреждения. 2. Сведения о бесплатных и платных муниципальных услугах. 3. Требования к получателям услуг, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги. 4. Порядок работы с обращениями и жалобами граждан.	по мере необходимости
За счет тематических публикаций и телепередач в СМИ	сведения о муниципальной услуге	по мере необходимости

15. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания муниципальной услуги.

Параметр	Требование
1	2
Письменные обращения граждан	в учреждении организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка ответов в установленном порядке
Опросы потребителей муниципальных услуг	в учреждении организуются регулярные анкетные опросы потребителей о степени удовлетворенности качеством оказания муниципальных услуг (ежеквартально)

16. Иные требования, необходимые для обеспечения оказания муниципальной услуги на высоком качественном уровне: не установлены.

Приложение
к стандарту качества

**Показатели оценки качества оказания муниципальной услуги
«Реализация дополнительных общеразвивающих программ»**

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 муниципальной услуги			
Доля родителей (законных представителей), удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой образовательной услуги, %	$P \geq N$	$P = P_1 / P_2 \times 100$, где: P_1 – число родителей (законных представителей) положительно оценивающих условия и качество предоставляемых услуг; P_2 – общее число опрошенных родителей (законных представителей) (не менее 65%); N – нормативное значение показателя качества муниципальной услуги, установленной в муниципальном задании учреждения, утверждаемого учредителем.	данные учреждения
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса оказания муниципальной услуги			
1. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги			
Соответствие здания и прилегающей территории требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Соответствия 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

2. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги			
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 муниципальной услуги для потребителей			
Соответствие режима работы требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Наличие размещения информации о порядке предоставления муниципальной услуги, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	данные официального сайта для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru
4. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги			
Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в оказании муниципальной услуги требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Соответствии периодичности проведения мероприятий по переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в оказании муниципальной услуги требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги			
Наличие актуальной информации на информационном стенде, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Наличие актуальной информации на сайте учреждения в сети Интернет, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания муниципальной услуги			
Отсутствие обоснованных жалоб потребителей, да/нет	1	отсутствие обоснованных жалоб (да – 1, нет – 0)	данные учреждения, ведомственный мониторинг
Проведение опросов потребителей муниципальной услуги, да/нет	1	проведение опросов (да – 1, нет – 0)	данные учреждения

УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации города Оленегорска
от 22.05.2023 № 264

**Стандарт качества оказания муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (в
стационарных условиях)**

1. Разработчик Стандарта качества оказания муниципальной услуги: ОКСИДМ г. Оленегорска.

2. Наименование муниципальной услуги: библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (в стационарных условиях)

3. Цель муниципальной услуги: обеспечение свободного доступа граждан к информации и создание условий для приобщения к ценностям региональной, национальной и мировой культуры, а также для культурной, научной и образовательной деятельности в стационарных условиях библиотек.

4. Сведения о возмездности (безвозмездности) оказания муниципальной услуги, включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за оказание муниципальной услуги: муниципальная услуга оказывается бесплатно.

5. Термины и определения, используемые в стандарте качества:

– библиографическая информация: информация о документах, необходимая для их идентификации и использования;

– библиографическое обслуживание: обеспечение потребителей библиографической информацией;

– библиотека: информационная, культурная, просветительская организация, располагающая организованным фондом документов и предоставляющая их во временное пользование физическим и юридическим лицам;

– библиотечная услуга: конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки (выдачу и абонирование документов, предоставление информации о новых поступлениях, справки, выставки, консультации и т.д.);

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

– библиотечный абонемент: форма библиотечного обслуживания, предусматривающая выдачу документов для использования вне библиотеки (на определенных условиях);

– библиотечный фонд: совокупность документов различного назначения и статуса, организационно и функционально связанных между собой, подлежащих учету, комплектованию, хранению и использованию в целях библиотечного обслуживания населения;

– документ: информация, зафиксированная специальным образом на материальной основе, в т.ч. электронным образом, предназначенная для передачи во времени и пространстве в целях общественного использования и хранения;

– зрелищное мероприятие: демонстрация информационной продукции в месте, доступном для детей, и в месте, где присутствует значительное число лиц, не принадлежащих к обычному кругу семьи, в том числе посредством проведения театрально-зрелищных, культурно-просветительных и зрелищно-развлекательных мероприятий;

– информационная продукция: предназначенные для оборота на территории Российской Федерации продукция средств массовой информации, печатная продукция, аудиовизуальная продукция на любых видах носителей, программы для электронных вычислительных машин (программы для ЭВМ) и базы данных, а также информация, распространяемая посредством зрелищных мероприятий, посредством информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе сети Интернет, и сетей подвижной радиотелефонной связи;

– информационная услуга: предоставление информации определенного вида потребителю по его запросу;

– информационное обслуживание: обеспечение потребителей необходимой информацией путем предоставления информационных услуг;

– культурно-массовое мероприятие: массовое мероприятие, направленное на удовлетворение духовных, эстетических, интеллектуальных и других потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям, проводимое в специально определенных для этого местах;

– место проведения мероприятия: помещения, территории, здания, сооружения, включая прилегающую территорию, предназначенные (в том числе временно) или подготовленные для проведения мероприятия;

– научно-методическая работа: вид библиотечной деятельности, направленной на повышение эффективности библиотечной работы, выявление и распространение лучшего опыта, инноваций, использование результатов научных исследований;

– оборот информационной продукции: предоставление и (или) распространение информационной продукции, включая ее продажу (в том числе распространение по подписке), аренду, прокат, раздачу, выдачу из фондов общедоступных библиотек, публичный показ, публичное исполнение (в том числе посредством зрелищных мероприятий), распространение посредством эфирного или кабельного вещания, информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе сети Интернет, и сетей подвижной радиотелефонной связи;

– 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;

– пользователь библиотеки: физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки;

– просветительская деятельность: разновидность неформального образования, совокупность информационно-образовательных мероприятий по пропаганде и целенаправленному распространению научных знаний и иных социально значимых сведений, формирующих общую культуру человека;

– просветительское мероприятие: мероприятие, направленное, на распространение и разъяснение научных знаний и иных социально значимых сведений, удовлетворение информационных, интеллектуальных и других потребностей населения в сфере культуры;

– справочно-библиографическое обслуживание: обслуживание в соответствии с запросами потребителей информации, связанное с предоставлением справок и других библиографических услуг;

– читательский билет: документ, удостоверяющий право пользования услугой библиотеки, выдавшей указанный документ.

6. Правовые основы оказания муниципальной услуги:

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

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

– «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1);

– 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 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- 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»;
- Указ Президента Российской Федерации от 24.12.2014 № 808 «Об утверждении Основ государственной культурной политики»;
- 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 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;
- 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 08.10.2012 № 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда»;
- ГОСТ Р 7.0.20-2014 Библиотечная статистика;
- ГОСТ Р 7.0.83-2013 Электронные издания. Основные виды и выходные сведения;
- ГОСТ 7.81-2001 Статистический учет выпуска неперiodических, периодических и продолжающихся изданий. Основные положения;
- ГОСТ 7.0-99 Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения;
- Закон Мурманской области от 17.03.2000 № 184-01-ЗМО «Об обязательном экземпляре документов в Мурманской области»;
- постановление Администрации города Оленегорска от 24.09.2015 № 404 «О порядке формирования муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в отношении муниципальных учреждений и финансового обеспечения выполнения муниципального задания»;
- постановление Администрации города Оленегорска от 20.01.2015 № 19 «Об утверждении Порядка оценки соответствия качества оказываемых (выполняемых) муниципальных услуг (работ) утвержденным муниципальным стандартам качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ)»;
- Ведомственный перечень муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых в качестве основных видов деятельности муниципальными бюджетными и автономными учреждениями, подведомственными ОКСИДМ г. Оленегорска, утвержденный приказом ОКСИДМ г. Оленегорска на календарный год;
- Устав МУК «ЦБС».

7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей муниципальной услуги: физические лица, юридические лица.

8. Показатели оценки качества оказания муниципальной услуги: приложение к настоящему стандарту качества.

9. Требования к процедурам оказания муниципальной услуги:

9.1. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги: запись в библиотеку осуществляется по предъявлению паспорта или иного документа, удостоверяющего личность.

При записи в библиотеку сообщаются сведения, необходимые для оформления регистрационной карточки пользователя: фамилия, имя, отчество, год рождения, образование, профессия, место работы, место обучения, контактная информация.

В читательском билете (формуляре) указываются: фамилия и.о., дата записи в структурное подразделение.

При регистрации пользователь знакомится с Правилами, письменно подтверждает согласие их выполнять.

При отказе от предоставления персональных данных читательский билет (формуляр) не может быть оформлен.

Дети до 14 лет записываются на основании документов, удостоверяющих личность их законных представителей и их поручительства, либо пользуются читательским билетом (формуляром) одного из родителей (законного представителя) по доверенности.

Один раз в год пользователи проходят перерегистрацию по предъявлению паспорта на предмет подтверждения или уточнения данных в учетных формах.

9.2. Порядок оказания муниципальной услуги.

Муниципальная услуга оказывается Муниципальным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система» (МУК «ЦБС»), в отношении которого функции и полномочия учредителя ОКСИДМ г. Оленегорска.

Порядок оказания муниципальной услуги регулируется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Мурманской области, другими нормативными документами, позволяющими оказывать безопасное и качественное выполнение муниципальной услуги.

Порядок доступа пользователей к библиотечным фондам, перечень основных услуг и условия их предоставления МУК «ЦБС» устанавливаются в соответствии с уставом учреждения, законодательством Российской Федерации о государственной и иной охраняемой законом тайне, законодательством об обеспечении сохранности культурного достояния народов Российской Федерации, другими нормативными документами, позволяющими обеспечивать качественное оказание муниципальной услуги.

Порядок предоставления пользователям экземпляров документов в электронной форме, в которых выражены охраняемые результаты интеллектуальной деятельности, осуществляется в порядке и на условиях, предусмотренных Гражданским кодексом Российской Федерации.

Оказание муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры:

1) регистрация пользователя, выдача читательского билета, заключение договора об оказании услуг (для юридических лиц);

2) библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание в помещениях МУК «ЦБС»:

– предоставление во временное пользование документов из библиотечных фондов в соответствии с правилами пользования библиотекой;

– предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах в помещениях МУК «ЦБС»;

- проведение мероприятий, направленных на продвижение чтения и повышения информационной культуры (информационных и тематических выставок, выставок новых поступлений и другое);
- организация и проведение тематических книжно-иллюстративных выставок из фондов библиотеки;
- организация и проведение культурно-массовых и просветительских мероприятий, пропагандирующих книгу, культурное, историческое наследие, чтение в помещении библиотеки;
- просветительская деятельность в области библиотечного, книжного дела, библиографии, выставочной деятельности (лекции, обзоры, тренинги, акции и другое).
- предоставление информации о наличии в библиотечных фондах конкретного документа и условиях его предоставления;
- предоставление информации о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;
- предоставление консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;
- предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных в помещении библиотеки;
- справочно-библиографическое обслуживание пользователей.

3) методическое обслуживание в помещениях МУК «ЦБС»:

- организация (проведение) коллективных форм научной и методической деятельности в области библиотечного, библиографического и книговедческого (конференций, семинаров, круглых столов, конкурсов и других профессиональных мероприятий);
- подготовка, издание и распространение различных видов информационно-методических материалов аналитического, научного и рекомендательного характера в печатном и электронном виде;
- организация и проведение исследований, мониторингов, участие в исследовательской деятельности в области библиотечного дела и чтения.

Пользователь может получить одновременно на дом не более 5 экземпляров на срок 15 дней. Срок пользования новыми документами повышенного спроса 7 дней. Пользователь может продлить срок пользования документом лично или по телефону не более двух раз, если на них нет спроса со стороны других пользователей.

Оказание муниципальной услуги осуществляется в соответствии с режимом работы МУК «ЦБС», осуществляющей обслуживание пользователей.

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

- отсутствие документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- отказ от прохождения процедуры регистрации пользователя, необходимой для получения муниципальной услуги в помещении библиотеки;
- нарушение пользователем правил пользования библиотекой;
- обращение за получением муниципальной услуги в дни и часы, в которые библиотека закрыта для посещения;
- исключение услуги из ведомственного перечня муниципальных услуг работ, оказываемых и выполняемых в качестве основных видов деятельности муниципальными бюджетными и автономными учреждениями, подведомственным ОКСиДМ г. Оленегорска.

9.4. Досудебное (внесудебное) обжалование.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования в порядке, установленном статьей 11.2 «Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы» Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», являются решения, действия (бездействие) работников, руководителей муниципального учреждения, ответственных за предоставление муниципальной услуги. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений, действий (бездействия):

- работников муниципальных учреждений, обратившись с жалобой к руководителю муниципального учреждения;
- руководителя муниципального учреждения, обратившись с жалобой к Главе города Оленегорска (в его отсутствие – уполномоченному должностному лицу, исполняющему его обязанности в соответствии с Уставом муниципального округа).

Жалоба может быть подана письменно, направлена по почте или в электронной форме через виртуальную приемную на официальном сайте муниципального учреждения, а также с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг или регионального портала государственных и муниципальных услуг <http://51gosuslugi.ru>, официального сайта многофункционального центра.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий (бездействия) в отношении работников муниципальных учреждений, ответственных за предоставление муниципальной услуги, является поступление жалобы на имя руководителя муниципального учреждения.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий (бездействия) в отношении руководителя муниципального учреждения, является поступление жалобы на имя Главы города Оленегорска (в его отсутствие – уполномоченного должностного лица, исполняющего его обязанности в соответствии с Уставом муниципального округа).

Жалоба должна содержать:

- наименование муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу или руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;
- 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;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) работника или руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) работника или руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

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

Жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

Поступившая жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации. В случае обжалования отказа работников, муниципальных учреждений, ответственных за предоставление муниципальной услуги в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Письменное обращение на бумажном носителе или обращение, предоставленное в электронном виде, поступившее в муниципальное учреждение, Главе города Оленегорска (в его отсутствие – уполномоченному должностному лицу, исполняющему его обязанности в соответствии с Уставом муниципального округа) подлежит регистрации в журнале входящей документации.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения об удовлетворении жалобы или об отказе в удовлетворении жалобы, заявителю направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы в письменной форме или, по желанию заявителя, в электронной форме.

При одновременном поступлении дубликатной жалобы (повторный экземпляр или копия одной и той же жалобы от одного и того же заявителя) и основной жалобы либо поступлении дубликатной жалобы до окончания рассмотрения основной жалобы заявителя принимается решение и дается единый ответ. Если дубликатная жалоба поступила после рассмотрения основной жалобы, то заявителю не позднее 7-дневного срока с момента регистрации дубликатной жалобы направляется уведомление со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основную жалобу.

Результатом досудебного обжалования является:

- решение об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- решение об отказе в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, Заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых муниципальным учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

9.5. Судебное обжалование.

Заинтересованные лица могут обжаловать в суде решения и действия (бездействие), осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в установленном законодательством Российской Федерации порядке в соответствии с подведомственностью и подсудностью дел, установленной процессуальным законодательством Российской Федерации.

10. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги.

Параметр 1	Требование 2	Регламентирующий документ 3
1. Здание	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)	СП 118.13330.2012 Общественные здания и сооружения; СП 59.13330.2012 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения (актуализированная редакция СНиП35-01-2001); 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. Прилегающая территория	территория, необходимая для использования здания, должна быть благоустроена таким образом, чтобы в процессе эксплуатации здания или сооружения не возникало угрозы наступления несчастных случаев и нанесения травм людям-пользователям зданиями и сооружениями в результате скольжения, падения, столкновения, ожога, поражения электрическим током, а также вследствие взрыва	Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»
3. Помещения	наличие помещений для организации обслуживания получателей муниципальной услуги, в том числе: – помещения для обслуживания пользователей; – гардероб или место, оборудованное для хранения верхней одежды пользователей;	

	<ul style="list-style-type: none"> – туалетные комнаты с санузлами; – помещения для хранения библиотечных фондов; – административные и хозяйственные помещения; – служебные помещения для специалистов; – помещения для проведения мероприятий 	
4. Оборудование	<p>наличие специального оборудования, отвечающего требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, позволяющего обеспечивать оперативное и качественное оказание услуги, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> – мебель для организации рабочего места специалистов; – специализированная библиотечная мебель для размещения (раскрытия) библиотечных фондов и обслуживания пользователей; – аудиовизуальные технические средства и иное оборудование для проведения мероприятий; – автоматизированные рабочие места (специалистов библиотеки, пользователей библиотеки); – лицензионные программы и другое оборудование, необходимое для поддержки локальной вычислительной сети и организации доступа к сети Интернет. <p>Автоматизированные рабочие места, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны быть аттестованы, оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать оказание муниципальной услуги</p>	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 муниципальной услуги.

Параметр 1	Требование 2	Регламентирующий документ 3
1. Разрешительные документы	<ul style="list-style-type: none"> – 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. <p>Наличие информации о разрешительных документах на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях</p>	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 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	Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии 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; 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. Криминальная и антитеррористическая	в зданиях и сооружениях должны быть устроены системы видеонаблюдения, системы сигнализации и другие системы, направленные на обеспечение защиты от угроз	постановление Правительства Мурманской области от 11.07.2011 № 348-ПП «О мерах по повышению защищенности объектов массового пребывания людей на

безопасность	террористического характера и несанкционированного вторжения. Учреждение должно быть оборудовано кнопкой экстренного вызова правоохранительных органов или охраны.	территории Мурманской области»
4. Пожарная безопасность	Учреждение должно быть оборудовано автоматическими установками пожарной сигнализации, системами оповещения людей о пожаре, противопожарными дверями, первичными средствами пожаротушения; схемами эвакуации; защитными средствами (маски)	постановление Правительства Мурманской области от 11.07.2011 № 348-ПП «О мерах по повышению защищенности объектов массового пребывания людей на территории Мурманской области»; Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»; постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»

12. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей.

Режим работы МУК «ЦБС» устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего трудового распорядка, утверждаемого в порядке, установленном уставом, с учетом специфики предоставления муниципальных услуг:

- не менее семи часов ежедневно;
- не менее шести дней в неделю.

В предпраздничные дни продолжительность работы библиотеки сокращается на один час. В праздничные дни, объявленные в Российской Федерации нерабочими днями, библиотека не работает. Время работы библиотеки не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения. Проведение санитарного обслуживания помещений библиотек не должно занимать более одного дня в месяц. В случае изменения режима работы библиотеки получатели муниципальной 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.

МУК «ЦБС» должно иметь универсальный фонд документов разных форматов и на разных носителях, соответствующий целям и задачам деятельности библиотек, потребностям получателей муниципальной услуги.

Пользователи библиотек детского и юношеского возраста имеют право выбора документов на различных носителях информации с учетом возрастных и психологических особенностей, состояния здоровья. Предоставление пользователям библиотек детского и юношеского возраста информационной продукции, которая имеет возрастные ограничения, осуществляется в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами.

13. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги.

Должность	Нормативная численность	НПА, устанавливающий нормативную численность	Уровень квалификации	Периодичность мероприятий по переподготовке, повышению квалификации
1	2	3	4	5
Библиотекарь, библиограф, иные должности библиотечных работников, отнесенные к основному персоналу	в соответствии со штатным расписанием количественный и качественный состав работников должен быть достаточным для гарантированного выполнения муниципального задания	Приказ Минкультуры России от 30.12.2014 № 2479 «Об утверждении методических рекомендаций по формированию штатной численности государственных (муниципальных) учреждений	в соответствии с Единым квалификационным справочником должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии". Доля специалистов 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 муниципальной услуги.

Способ получения информации	Состав размещаемой информации	Периодичность обновления информации
1	2	3
Информационные стенды	1. О наименовании учреждения, режиме его работы, телефоны администрации учреждения. 2. Сведения о бесплатных и платных муниципальных услугах. 3. Требования к получателям услуг, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги. 4. Порядок работы с обращениями и жалобами граждан	по мере необходимости, но не реже чем раз в год
На сайте	1. Сведения о муниципальной услуге.	по мере необходимости

учреждения в сети Интернет	2. Административный регламент муниципальной услуги	
Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru	Информация и электронные копии документов в соответствии с приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 № 86н	не позднее 5 рабочих дней, следующих за днем принятия документов или внесения изменений в документы
С использованием телефонной связи	1. О режиме работы учреждения. 2. Сведения о бесплатных и платных муниципальных услугах. 3. Требования к получателям услуг, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги. 4. Порядок работы с обращениями и жалобами граждан	по мере необходимости.

15. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания муниципальной услуги.

Параметр	Требование
1	2
Книга отзывов и предложений	в библиотеках имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется потребителям по их требованию. Отзывы и предложения потребителей муниципальной услуги рассматриваются должностными лицами библиотек не реже 1 раза в месяц с принятием при необходимости соответствующих мер
Письменные обращения граждан	в учреждении организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка ответов в установленном порядке
Опросы потребителей муниципальных услуг	в учреждении организуются регулярные анкетные опросы потребителей о степени удовлетворенности качеством оказания муниципальных услуг

16. Иные требования, необходимые для обеспечения оказания муниципальной услуги на высоком качественном уровне: не установлены.

Приложение
к стандарту качества

**Показатели оценки качества оказания муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (в стационарных условиях)»**

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 муниципальной услуги			
Динамика посещений к предыдущему периоду, %	$M_k \geq N$	$M_k = M_r, (\text{расчетный})/M_p (\text{предшествующий}) \times 100 - 100$, где: M_r (расчетный) – количество посещений в расчетном году, единиц; M_p (предшествующий) – количество посещений в предшествующем расчетном году, единиц; N – нормативное значение показателя качества муниципальной услуги, установленное в муниципальном задании учреждения, утвержденном учредителем, %	отчет о выполнении муниципального задания по итогам отчетного периода (полугодие, девять месяцев, год); Форма федерального статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке» (годовая)
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса оказания муниципальной услуги			
1. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги			
Соответствие здания и прилегающей территории требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Соответствия 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

2. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги			
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 муниципальной услуги для потребителей			
Соответствие режима работы требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Наличие размещения информации о порядке предоставления муниципальной услуги, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	данные официального сайта для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru
4. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги			
Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в оказании муниципальной услуги требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Соответствие периодичности проведения мероприятий по переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в оказании муниципальной услуги требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги			
Наличие актуальной информации на информационном стенде, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Наличие актуальной информации на сайте учреждения в сети Интернет, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания муниципальной услуги			
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 муниципальной услуги, да/нет	1	проведение опросов (да – 1, нет – 0)	данные учреждения

УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации города
Оленегорска от 22.05.2023 № 264

**Стандарт качества оказания муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (вне стационара)»**

1. Разработчик Стандарта качества оказания муниципальной услуги: ОКСиДМ г. Оленегорска.

2. Наименование муниципальной услуги: библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки.

3. Цель муниципальной услуги: обеспечение свободного доступа граждан к информации и создание условий для приобщения к ценностям региональной, национальной и мировой культуры, а также для культурной, научной и образовательной деятельности вне стационара библиотеки.

4. Сведения о возмездности (безвозмездности) оказания муниципальной услуги, включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за оказание муниципальной услуги: муниципальная услуга оказывается бесплатно.

5. Термины и определения, используемые в стандарте качества:

– библиографическая информация: информация о документах, необходимая для их идентификации и использования;

– библиографическое обслуживание: обеспечение потребителей библиографической информацией;

– библиотека: информационная, культурная, просветительская организация, располагающая организованным фондом документов и предоставляющая их во временное пользование физическим и юридическим лицам;

– библиотечная услуга: конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки (выдачу и

– абонирование документов, предоставление информации о новых поступлениях, справки, выставки, консультации и т.д.);

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

– библиотечный абонемент: форма библиотечного обслуживания, предусматривающая выдачу документов для использования вне библиотеки (на определенных условиях);

– библиотечный фонд: совокупность документов различного назначения и статуса, организационно и функционально связанных между собой, подлежащих учету, комплектованию, хранению и использованию в целях библиотечного обслуживания населения;

– документ: информация, зафиксированная специальным образом на материальной основе, в т.ч. электронным образом, предназначенная для передачи во времени и пространстве в целях общественного использования и хранения;

– зрелищное мероприятие: демонстрация информационной продукции в месте, доступном для детей, и в месте, где присутствует значительное число лиц, не принадлежащих к обычному кругу семьи, в том числе посредством проведения театрально-зрелищных, культурно-просветительных и зрелищно-развлекательных мероприятий;

– информационная продукция: предназначенные для оборота на территории Российской Федерации продукция средств массовой информации, печатная продукция, аудиовизуальная продукция на любых видах носителей, программы для электронных вычислительных машин (программы для ЭВМ) и базы данных, а также информация, распространяемая посредством зрелищных мероприятий, посредством информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе сети Интернет, и сетей подвижной радиотелефонной связи;

– информационная услуга: предоставление информации определенного вида потребителю по его запросу;

– информационное обслуживание: обеспечение потребителей необходимой информацией путем предоставления информационных услуг;

– культурно-массовое мероприятие: массовое мероприятие, направленное на удовлетворение духовных, эстетических, интеллектуальных и других потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям, проводимое в специально определенных для этого местах;

– место проведения мероприятия: помещения, территории, здания, сооружения, включая прилегающую территорию, предназначенные (в том числе временно) или подготовленные для проведения мероприятия;

– научно-методическая работа: вид библиотечной деятельности, направленной на повышение эффективности библиотечной работы, выявление и распространение лучшего опыта, инноваций, использование результатов научных исследований;

– оборот информационной продукции: предоставление и (или) распространение информационной продукции, включая ее продажу (в том числе распространение по подписке), аренду, прокат, раздачу, выдачу из фондов общедоступных библиотек, публичный показ, публичное исполнение (в том числе посредством зрелищных мероприятий), распространение посредством эфирного или кабельного вещания, информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе сети Интернет, и сетей подвижной радиотелефонной связи;

– 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;

– пользователь библиотеки: физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки;

– просветительская деятельность: разновидность неформального образования, совокупность информационно-образовательных мероприятий по пропаганде и целенаправленному распространению научных знаний и иных социально значимых сведений, формирующих общую культуру человека;

– просветительское мероприятие: мероприятие, направленное, на распространение и разъяснение научных знаний и иных социально значимых сведений, удовлетворение информационных, интеллектуальных и других потребностей населения в сфере культуры;

- справочно-библиографическое обслуживание: обслуживание в соответствии с запросами потребителей информации, связанное с предоставлением справок и других библиографических услуг;
- читательский билет: документ, удостоверяющий право пользования услугой библиотеки, выдавшей указанный документ.

6. Правовые основы оказания муниципальной услуги:

- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1);
- 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 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Указ Президента Российской Федерации от 24.12.2014 № 808 «Об утверждении Основ государственной культурной политики»;
- 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 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;
- 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 08.10.2012 № 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда»;
- ГОСТ Р 7.0.20-2014 Библиотечная статистика;
- ГОСТ Р 7.0.83-2013 Электронные издания. Основные виды и выходные сведения;
- ГОСТ 7.81-2001 Статистический учет выпуска непериодических, периодических и продолжающихся изданий.

Основные положения;

- ГОСТ 7.0-99 Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения;
- 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»;
- постановление Администрации города Оленегорска от 24.09.2015 № 404 «О порядке формирования муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в отношении муниципальных учреждений и финансового обеспечения выполнения муниципального задания»;
- постановление Администрации города Оленегорска от 20.01.2015 № 19 «Об утверждении Порядка оценки соответствия качества оказываемых (выполняемых) муниципальных услуг (работ) утвержденным муниципальным стандартам качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ)»;
- Ведомственный перечень муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых в качестве основных видов деятельности муниципальными бюджетными и автономными учреждениями, подведомственными ОКСиДМ г. Оленегорска, утвержденный приказом ОКСиДМ г. Оленегорска на календарный год;
- Устав МУК «ЦБС».

7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей муниципальной услуги: физические лица, юридические лица.

8. Показатели оценки качества оказания муниципальной услуги: приложение к настоящему стандарту качества.

9. Требования к процедурам оказания муниципальной услуги.

9.1. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги: запись в библиотеку осуществляется по предъявлению паспорта или иного документа, удостоверяющего личность.

При записи в библиотеку сообщаются сведения, необходимые для оформления регистрационной карточки пользователя: фамилия, имя, отчество, год рождения, образование, профессия, место работы, место обучения, контактная информация.

В читательском билете (формуляре) указываются: фамилия и.о., дата записи в структурное подразделение.

При регистрации пользователь знакомится с Правилами, письменно подтверждает согласие их выполнять.

При отказе от предоставления персональных данных читательский билет (формуляр) не может быть оформлен.

Дети до 14 лет записываются на основании документов, удостоверяющих личность их законных представителей и их поручительства, либо пользуются читательским билетом (формуляром) одного из родителей (законного представителя) по доверенности.

Один раз в год пользователи проходят перерегистрацию по предъявлению паспорта на предмет подтверждения или уточнения данных в учетных формах.

9.2. Порядок оказания муниципальной услуги.

Муниципальная услуга оказывается Муниципальным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система» (МУК «ЦБС»), в отношении которого функции и полномочия учредителя осуществляет ОКСиДМ г. Оленегорска.

Порядок оказания муниципальной услуги регулируется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Мурманской области, другими нормативными документами, позволяющими оказывать безопасное и качественное выполнение муниципальной услуги.

Порядок доступа пользователей к библиотечным фондам, перечень основных услуг и условия их предоставления МУК «ЦБС» устанавливаются в соответствии с уставом, законодательством Российской Федерации о государственной и иной охраняемой законом тайне, законодательством об обеспечении сохранности культурного достояния народов Российской Федерации, другими нормативными документами, позволяющими обеспечивать качественное оказание муниципальной услуги.

Порядок предоставления пользователям экземпляров документов в электронной форме, в которых выражены охраняемые результаты интеллектуальной деятельности, осуществляется в порядке и на условиях, предусмотренных Гражданским кодексом Российской Федерации.

Оказание муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры:

1) регистрация пользователя, выдача читательского билета, заключение договора об оказании услуг (для юридических лиц);

2) библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание:

– предоставление во временное пользование документов из библиотечных фондов в соответствии с правилами пользования библиотекой в библиотечных пунктах, при проведении выездных мероприятий и других форм внестанционного библиотечного обслуживания;

– предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах вне стационара;

– предоставление информации о наличии в библиотечных фондах конкретного документа и условиях его предоставления вне стационара;

– предоставление информации о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования вне стационара;

– предоставление консультационной помощи в поиске и выборе источников информации вне стационара;

– предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных вне стационара;

– справочно-библиографическое обслуживание пользователей вне стационара;

– проведение мероприятий, направленных на продвижение чтения и повышения информационной культуры (информационных и тематических выставок, выставок новых поступлений и другое) вне стационара;

– организация и проведение тематических книжно-иллюстративных выставок из фондов библиотеки вне стационара;

– организация и проведение культурно-массовых и просветительских мероприятий, пропагандирующих книгу, культурное, историческое наследие, чтение вне стационара;

– просветительская деятельность в области библиотечного, книжного дела, библиографии, выставочной деятельности (лекции, обзоры, тренинги, акции и другое).

3) методическое обслуживание:

– организация (проведение) коллективных форм научной и методической деятельности в области библиотековедения, библиографоведения и книговедения (конференций, семинаров, круглых столов, конкурсов и других профессиональных мероприятий) вне стационара;

– подготовка, издание и распространение различных видов информационно-методических материалов аналитического, научного и рекомендательного характера в печатном и электронном виде;

– организация и проведение исследований, мониторингов, участие в исследовательской деятельности в области библиотечного дела и чтения.

Пользователь может получить одновременно на дом не более 5 экземпляров на срок 15 дней. Срок пользования новыми документами повышенного спроса 7 дней. Пользователь может продлить срок пользования документом лично или по телефону не более двух раз, если на них нет спроса со стороны других пользователей.

Оказание муниципальной услуги осуществляется в соответствии с режимом работы МУК «ЦБС», осуществляющей обслуживание пользователей.

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

– отказ от прохождения процедуры регистрации пользователя, необходимой для получения муниципальной услуги вне стационара библиотеки;

– исключение услуги из ведомственного перечня муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых в качестве основных видов деятельности муниципальными бюджетными и автономными учреждениями, подведомственным ОКСиДМ г. Оленегорска.

9.4. Досудебное (внесудебное) обжалование.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования в порядке, установленном статьей 11.2 «Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы» Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», являются решения, действия (бездействие) работников, руководителя муниципального учреждения, ответственных за предоставление муниципальной услуги. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений, действий (бездействия):

– работников муниципальных учреждений, обратившись с жалобой к руководителю муниципального учреждения;

– руководителя муниципального учреждения, обратившись с жалобой к Главе города Оленегорска (в его отсутствие – уполномоченному должностному лицу, исполняющему его обязанности в соответствии с Уставом муниципального округа).

Жалоба может быть подана письменно, направлена по почте или в электронной форме через виртуальную приемную на официальном сайте муниципального учреждения, а также с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг или регионального портала государственных и муниципальных услуг <http://51gosuslugi.ru>, официального сайта многофункционального центра.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий (бездействия) в отношении работников муниципальных учреждений, ответственных за предоставление муниципальной услуги, является поступление жалобы на имя руководителя муниципального учреждения.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий (бездействия) в отношении руководителя муниципального учреждения, является поступление жалобы на имя Главы города Оленегорска (в его отсутствие – уполномоченного должностного лица, исполняющего его обязанности в соответствии с Уставом муниципального округа).

Жалоба должна содержать:

– наименование муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу или руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

– 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;

– сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) работника или руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

– доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) работника или руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

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

Жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

Поступившая жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации. В случае обжалования отказа работников, муниципальных учреждений, ответственных за предоставление муниципальной услуги в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Письменное обращение на бумажном носителе или обращение, предоставленное в электронном виде, поступившее в муниципальное учреждение, Главе города Оленегорска (в его отсутствие – уполномоченному должностному лицу, исполняющему его обязанности в соответствии с Уставом муниципального округа) подлежит регистрации в журнале входящей документации.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения об удовлетворении жалобы или об отказе в удовлетворении жалобы, заявителю направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы в письменной форме или, по желанию заявителя, в электронной форме.

При одновременном поступлении дубликатной жалобы (повторный экземпляр или копия одной и той же жалобы от одного и того же заявителя) и основной жалобы либо поступлении дубликатной жалобы до окончания рассмотрения основной жалобы заявителя принимается решение и дается единый ответ. Если дубликатная жалоба поступила после рассмотрения основной жалобы, то заявителю не позднее 7-дневного срока с момента регистрации дубликатной жалобы направляется уведомление со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основную жалобу.

Результатом досудебного обжалования является:

– решение об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

– решение об отказе в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, Заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых муниципальным учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

9.5. Судебное обжалование.

Заинтересованные лица могут обжаловать в суде решения и действия (бездействие), осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в установленном законодательством Российской Федерации порядке в соответствии с подведомственностью и подсудностью дел, установленной процессуальным законодательством Российской Федерации.

10. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги.

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
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; – специализированная библиотечная мебель для размещения (раскрытия) библиотечных фондов и обслуживания пользователей; – аудиовизуальные технические средства и иное оборудование для проведения мероприятий; – автоматизированные рабочие места (специалистов библиотеки, пользователей библиотеки); – лицензионные 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

11. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги.

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
----------	------------	---------------------------

1	2	3
1. Разрешительные документы	– 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	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»

12. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей.

Режим работы объектов внестанционного библиотечного обслуживания устанавливается МУК «ЦБС» самостоятельно в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации с учетом специфики предоставления муниципальных услуг вне стационара и потребностей получателей муниципальной услуги.

В случае изменения режима работы объекта внестанционного библиотечного обслуживания получатели муниципальной услуги должны быть публично извещены об изменении режима работы (дней и часов работы, времени проведения мероприятия) не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений.

МУК «ЦБС» должно иметь универсальный фонд документов разных форматов и на разных носителях, соответствующий целям и задачам деятельности библиотек, потребностям получателей муниципальной услуги.

Пользователи библиотек детского и юношеского возраста имеют право выбора документов на различных носителях информации с учетом возрастных и психологических особенностей, состояния здоровья. Предоставление пользователям библиотек детского и юношеского возраста информационной продукции, которая имеет возрастные ограничения, осуществляется в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами.

13. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги.

Должность	Нормативная численность	НПА, устанавливающий нормативную численность	Уровень квалификации	Периодичность мероприятий по переподготовке, повышению квалификации
1	2	3	4	5
Библиотекарь, библиограф, иные должности библиотечных работников, отнесенные к основному персоналу	в соответствии со штатным расписанием Количественный и качественный состав работников должен быть достаточным для гарантированного выполнения муниципального задания	приказ Минкультуры России от 30.12.2014 № 2479 «Об утверждении методических рекомендаций по формированию штатной численности государственных (муниципальных) учреждений	в соответствии с Единым квалификационным справочником должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии". Доля специалистов 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 муниципальной услуги.

Способ получения информации	Состав размещаемой информации	Периодичность обновления информации
1	2	3
Информационные стенды	1. О наименовании учреждения, режиме его работы, телефоны администрации учреждения. 2. Сведения о бесплатных и платных муниципальных услугах. 3. Требования к получателям услуг, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги. 4. Порядок работы с обращениями и жалобами граждан	по мере необходимости, но не реже чем раз в год
На сайте учреждения в сети Интернет	1. Сведения о муниципальной услуге. 2. Административный регламент муниципальной услуги	по мере необходимости.
Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru	Информация и электронные копии документов в соответствии с приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 № 86н	не позднее 5 рабочих дней, следующих за днем принятия документов или внесения изменений в документы
С использованием	1. О режиме работы учреждения.	по мере необходимости

телефонной связи	2. Сведения о бесплатных и платных муниципальных услугах. 3. Требования к получателям услуг, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги. 4. Порядок работы с обращениями и жалобами граждан	
------------------	---	--

15. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания муниципальной услуги.

Параметр	Требование
1	2
Книга отзывов и предложений	в библиотеках имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется потребителям по их требованию. Для удаленных пользователей обеспечена возможность направления отзывов и предложений в рамках внебюджетного библиотечного обслуживания, на веб-сайте библиотеки. Отзывы и предложения потребителей муниципальной услуги рассматриваются должностными лицами библиотек не реже 1 раза в месяц с принятием при необходимости соответствующих мер
Письменные обращения граждан	МУК «ЦБС» организует прием, регистрацию, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка ответов в установленном порядке
Опросы потребителей муниципальных услуг	в учреждении организуются регулярные анкетные опросы потребителей о степени удовлетворенности качеством оказания муниципальных услуг

16. Иные требования, необходимые для обеспечения оказания муниципальной услуги на высоком качественном уровне: не установлены.

Приложение
к стандарту качества

**Показатели оценки качества оказания муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (вне стационара)**

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 муниципальной услуги			
Динамика посещений к предыдущему периоду, %	$M_k \geq N$	$M_k = M_r, (\text{расчетный})/M_p (\text{предшествующий}) \times 100-100$, где: M_r (расчетный) – количество посещений в расчетном году, единиц; M_p (предшествующий) – количество посещений в предшествующем расчетном году, единиц; N – нормативное значение показателя качества муниципальной услуги, установленное в муниципальном задании учреждения, утвержденном учредителем, %	отчет о выполнении муниципального задания по итогам отчетного периода (полугодие, девять месяцев, год); Форма федерального статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке» (годовая)
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса оказания муниципальной услуги			
1. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги			
Соответствие оборудования требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
2. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги			
Наличие разрешительных документов	1	наличие документов (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
3. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей			
Соответствие режима работы требованиям	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Наличие размещения информации о порядке предоставления муниципальной услуги, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	данные официального сайта для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru
4. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги			
Соответствие фактической численности персонала,	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения

непосредственно участвующего в оказании муниципальной услуги требованиям, да/нет			
Наличие мероприятий по переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в оказании муниципальной услуги требованиям, да/нет	1	Наличие мероприятий (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги			
Наличие актуальной информации на информационном стенде, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Наличие актуальной информации на сайте учреждения в сети Интернет, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания муниципальной услуги			
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 муниципальной услуги, да/нет	1	проведение опросов (да – 1, нет – 0)	данные учреждения

УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации города Оленегорска
от 22.05.2023 № 264

**Стандарт качества оказания муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»
(удаленно через сеть Интернет)»**

1. Разработчик Стандарта качества оказания (выполнения) муниципальной услуги: ОКСИДМ г. Оленегорска.
2. Наименование муниципальной услуги: библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки
3. Цель муниципальной услуги: обеспечение свободного доступа граждан к информации и создание условий для приобщения к ценностям региональной, национальной и мировой культуры, а также для культурной, научной и образовательной деятельности удаленно через сеть Интернет.
4. Сведения о возмездности (безвозмездности) оказания муниципальной услуги, включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за оказание муниципальной услуги: муниципальная услуга оказывается бесплатно.
5. Термины и определения, используемые в стандарте качества:
 - библиографическая информация: информация о документах, необходимая для их идентификации и использования;
 - библиографическое обслуживание: обеспечение потребителей библиографической информацией;
 - библиотека: информационная, культурная, просветительская организация, располагающая организованным фондом документов и предоставляющая их во временное пользование физическим и юридическим лицам;
 - библиотечная услуга: конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки (выдачу и абонирование документов, предоставление информации о новых поступлениях, справки, выставки, консультации и т.д.);
 - библиотечное обслуживание: совокупность разных видов деятельности библиотеки по удовлетворению потребностей ее пользователей путем предоставления библиотечных услуг;
 - библиотечный абонемент: форма библиотечного обслуживания, предусматривающая выдачу документов для использования вне библиотеки (на определенных условиях);
 - библиотечный фонд: совокупность документов различного назначения и статуса, организационно и функционально связанных между собой, подлежащих учету, комплектованию, хранению и использованию в целях библиотечного обслуживания населения;
 - веб-сайт: структурированная специальным образом информация, которая размещена на сервере и является открытой пользователям сети для свободного и (или) авторизуемого (ограниченного) доступа;
 - документ: информация, зафиксированная специальным образом на материальной основе, в т.ч. электронным образом, предназначенная для передачи во времени и пространстве в целях общественного использования и хранения;

- зрелищное мероприятие: демонстрация информационной продукции в месте, доступном для детей, и в месте, где присутствует значительное число лиц, не принадлежащих к обычному кругу семьи, в том числе посредством проведения театрально-зрелищных, культурно-просветительных и зрелищно-развлекательных мероприятий;
 - информационная продукция: предназначенные для оборота на территории Российской Федерации продукция средств массовой информации, печатная продукция, аудиовизуальная продукция на любых видах носителей, программы для электронных вычислительных машин (программы для ЭВМ) и базы данных, а также информация, распространяемая посредством зрелищных мероприятий, посредством информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе сети Интернет, и сетей подвижной радиотелефонной связи;
 - информационная услуга: предоставление информации определенного вида потребителю по его запросу;
 - информационное обслуживание: обеспечение потребителей необходимой информацией путем предоставления информационных услуг;
 - культурно-массовое мероприятие: массовое мероприятие, направленное на удовлетворение духовных, эстетических, интеллектуальных и других потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям, проводимое в специально определенных для этого местах;
 - логин: имя (идентификатор) учетной записи пользователя в компьютерной системе;
 - место проведения мероприятия: помещения, территории, здания, сооружения, включая прилегающую территорию, предназначенные (в том числе временно) или подготовленные для проведения мероприятия;
 - научно-методическая работа: вид библиотечной деятельности, направленной на повышение эффективности библиотечной работы, выявление и распространение лучшего опыта, инноваций, использование результатов научных исследований;
 - оборот информационной продукции: предоставление и (или) распространение информационной продукции, включая ее продажу (в том числе распространение по подписке), аренду, прокат, раздачу, выдачу из фондов общедоступных библиотек, публичный показ, публичное исполнение (в том числе посредством зрелищных мероприятий), распространение посредством эфирного или кабельного вещания, информационно-телекоммуникационных сетей, в том числе сети Интернет, и сетей подвижной радиотелефонной связи;
 - 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;
 - пользователь библиотеки: физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки;
 - просветительская деятельность: разновидность неформального образования, совокупность информационно-образовательных мероприятий по пропаганде и целенаправленному распространению научных знаний и иных социально значимых сведений, формирующих общую культуру человека;
 - просветительское мероприятие: мероприятие, направленное, на распространение и разъяснение научных знаний и иных социально значимых сведений, удовлетворение информационных, интеллектуальных и других потребностей населения в сфере культуры;
 - справочно-библиографическое обслуживание: обслуживание в соответствии с запросами потребителей информации, связанное с предоставлением справок и других библиографических услуг;
 - сетевой электронный ресурс: электронная база данных, к которой библиотека получила доступ во временное или постоянное пользование через информационно-телекоммуникационные сети на условиях договора, контракта или лицензионного соглашения с производителями (поставщиками) информации;
 - справочно-библиографическое обслуживание: обслуживание в соответствии с запросами потребителей информации, связанное с предоставлением справок и других библиографических услуг;
 - удаленный пользователь: физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки вне ее стен, в том числе посредством информационно-коммуникационных сетей;
 - читательский билет: документ, удостоверяющий право пользования услугой библиотеки, выдавшей указанный документ;
 - электронная библиотека: организованная совокупность законченных (формально) электронных документов и метаданных, снабженная средствами поиска и навигации, основной функцией которой является накопление, сохранение и предоставление электронных документов в цифровой (электронной) среде;
 - электронная коллекция: целостная совокупность электронных документов, взаимосвязанных по содержательным признакам, достаточно полно раскрывающих предмет коллекции за определенный период его существования, с возможностью автоматизированного поиска ее элементов;
 - электронный каталог: библиотечный каталог, содержащий библиографические записи в одном из принятых машиночитаемых форматов;
 - электронный документ: документ, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме.
6. Правовые основы оказания муниципальной услуги:
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
 - Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
 - «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1);
 - 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 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
 - Указ Президента Российской Федерации от 24.12.2014 № 808 «Об утверждении Основ государственной культурной политики»;
 - 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 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;
 - 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 08.10.2012 № 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда»;
- ГОСТ Р 7.0.20-2014 Библиотечная статистика;
- ГОСТ Р 7.0.83-2013 Электронные издания. Основные виды и выходные сведения;
- ГОСТ 7.81-2001 Статистический учет выпуска неперiodических, периодических и продолжающихся изданий.

Основные положения;

- ГОСТ 7.0-99 Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения;
- 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»;
- постановление Администрации города Оленегорска от 24.09.2015 № 404 «О порядке формирования муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в отношении муниципальных учреждений и финансового обеспечения выполнения муниципального задания»;
- постановление Администрации города Оленегорска от 20.01.2015 № 19 «Об утверждении Порядка оценки соответствия качества оказываемых (выполняемых) муниципальных услуг (работ) утвержденным муниципальным стандартам качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ)»;
- Ведомственный перечень муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых в качестве основных видов деятельности муниципальными бюджетными и автономными учреждениями, подведомственными ОКСИДМ г. Оленегорска, утвержденный приказом ОКСИДМ г. Оленегорска на календарный год;
- Устав МУК «ЦБС».

7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей муниципальной услуги: физические лица, юридические лица.

8. Показатели оценки качества оказания муниципальной услуги: приложение к настоящему стандарту качества.

9. Требования к процедурам оказания муниципальной услуги:

9.1. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги:

- для физических лиц при первичном обращении за муниципальной услугой, открытой пользователям на веб-сайте для авторизуемого (ограниченного) доступа – документ, удостоверяющий личность (паспорт гражданина Российской Федерации или документ его заменяющий, паспорт иностранного государства);
- для лиц до 14-ти лет поручительство их родителей или иных законных представителей;
- для физических лиц при повторном обращении за муниципальной услугой, открытой пользователям на веб-сайте для авторизуемого (ограниченного) доступа – логин, иной идентификатор, предусмотренный документами библиотеки, регламентирующими авторизуемый (ограниченный) доступ;
- для юридических лиц – договор об оказании услуг;
- для удаленных пользователей при обращении по средствам электронной связи (сети Интернет) за получением муниципальной услуги, открытой на веб-сайте для свободного доступа, документы не требуются.

9.2. Порядок оказания муниципальной услуги.

Муниципальная услуга оказывается Муниципальным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система» (МУК «ЦБС»), в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет ОКСИДМ г. Оленегорска.

Порядок оказания муниципальной услуги регулируется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Мурманской области, другими нормативными документами, позволяющими оказывать безопасное и качественное выполнение муниципальной услуги.

Порядок доступа пользователей к библиотечным фондам, перечень основных услуг и условия их предоставления МУК «ЦБС» устанавливаются в соответствии с уставом, законодательством Российской Федерации о государственной и иной охраняемой законом тайне, законодательством об обеспечении сохранности культурного достояния народов Российской Федерации, другими нормативными документами, позволяющими обеспечивать качественное оказание муниципальной услуги.

Порядок предоставления пользователям экземпляров документов в электронной форме, в которых выражены охраняемые результаты интеллектуальной деятельности, осуществляется в порядке и на условиях, предусмотренных Гражданским кодексом Российской Федерации.

Оказание муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры:

- 1) регистрация пользователя для получения муниципальной услуги, открытой пользователям на веб-сайте для авторизуемого (ограниченного) доступа (получение логина, пароля);
- 2) библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание:
 - предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах удаленно через сеть Интернет;
 - заказ документов из фонда библиотеки удаленно через сеть Интернет;
 - продление пользования документами из фонда библиотеки удаленно через сеть Интернет;
 - организация доступа к сетевым электронным ресурсам (электронным библиотекам, базам данных, электронным изданиям) удаленно через сеть Интернет;
 - организация и проведение мероприятий, направленных на продвижение чтения и повышения информационной культуры удаленно через сеть Интернет;
 - организация и проведение информационных, тематических книжно-иллюстративных выставок из фондов библиотеки, выставок новых поступлений удаленно через сеть Интернет;
 - предоставление информации о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования удаленно через сеть Интернет;
 - предоставление доступа к электронному каталогу, базам данных библиотеки удаленно через сеть Интернет;
 - справочно-библиографическое обслуживание пользователей удаленно через сеть Интернет (виртуальная справочная служба, сервисы «виртуальный библиограф», «задать вопрос» и т.п.);
 - предоставление консультационной помощи пользователям библиотеки удаленно через сеть Интернет;
- 3) методическое обслуживание:

- организация (проведение) коллективных форм научной и методической деятельности в области библиотекovedения, библиографоведения и книговедения (телеконференций, вебинаров, других профессиональных мероприятий) удаленно через сеть Интернет;
- организация и проведение исследований, мониторингов, участие в исследовательской деятельности в области библиотечного дела и чтения удаленно через сеть Интернет.

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных; оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах, осуществляется на сайтах библиотек круглосуточно с любого автоматизированного рабочего места, оборудованного средствами электронной связи, позволяющими обеспечить доступ к сети Интернет.

Оказание муниципальной услуги осуществляется в соответствии с режимом работы МУК «ЦБС», осуществляющей обслуживание пользователей.

9.3. Перечень оснований для приостановления оказания или отказа в оказании муниципальной услуги: исключение услуги из ведомственного перечня муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых в качестве основных видов деятельности муниципальными бюджетными и автономными учреждениями, подведомственным ОКСИДМ г. Оленегорска.

9.4. Досудебное (внесудебное) обжалование.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования в порядке, установленном статьей 11.2 «Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы» Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», являются решения, действия (бездействие) работников, руководителя муниципального учреждения, ответственных за предоставление муниципальной услуги. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений, действий (бездействия):

- работников муниципальных учреждений, обратившись с жалобой к руководителю муниципального учреждения;
- руководителя муниципального учреждения, обратившись с жалобой к Главе города Оленегорска (в его отсутствие – уполномоченному должностному лицу, исполняющему его обязанности в соответствии с Уставом муниципального округа).

Жалоба может быть подана письменно, направлена по почте или в электронной форме через виртуальную приемную на официальном сайте муниципального учреждения, а также с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг или регионального портала государственных и муниципальных услуг <http://51gosuslugi.ru>, официального сайта многофункционального центра.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий (бездействия) в отношении работников муниципальных учреждений, ответственных за предоставление муниципальной услуги, является поступление жалобы на имя руководителя муниципального учреждения.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий (бездействия) в отношении руководителя муниципального учреждения, является поступление жалобы на имя Главы города (в его отсутствие – уполномоченного должностного лица, исполняющего его обязанности в соответствии с Уставом муниципального округа).

Жалоба должна содержать:

- наименование муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу или руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- 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;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) работника или руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) работника или руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

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

Жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

Поступившая жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации. В случае обжалования отказа работников, муниципальных учреждений, ответственных за предоставление муниципальной услуги в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Письменное обращение на бумажном носителе или обращение, предоставленное в электронном виде, поступившее в муниципальное учреждение, Главе города Оленегорска (в его отсутствие – уполномоченному должностному лицу, исполняющему его обязанности в соответствии с Уставом муниципального округа) подлежит регистрации в журнале входящей документации.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения об удовлетворении жалобы или об отказе в удовлетворении жалобы, заявителю направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы в письменной форме или, по желанию заявителя, в электронной форме.

При одновременном поступлении дубликатной жалобы (повторный экземпляр или копия одной и той же жалобы от одного и того же заявителя) и основной жалобы либо поступлении дубликатной жалобы до окончания рассмотрения основной жалобы заявителя принимается решение и дается единый ответ. Если дубликатная жалоба поступила после рассмотрения основной жалобы, то заявителю не позднее 7-дневного срока с момента регистрации дубликатной жалобы направляется уведомление со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основную жалобу.

Результатом досудебного обжалования является:

- решение об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата Заявителю денежных

средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

– решение об отказе в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, Заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых муниципальным учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

9.5. Судебное обжалование.

Заинтересованные лица могут обжаловать в суде решения и действия (бездействие), осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в установленном законодательством Российской Федерации порядке в соответствии с подведомственностью и подсудностью дел, установленной процессуальным законодательством Российской Федерации.

10. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги.

Параметр 1	Требование 2	Регламентирующий документ 3
1. Здание	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)	СП 118.13330.2012 Общественные здания и сооружения; СП 59.13330.2012 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения (актуализированная редакция СНиП35-01-2001); 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 обслуживания получателей муниципальной услуги, в том числе: – помещения для обслуживания пользователей; – помещение специального назначения, предназначенное для размещения компьютерного оборудования и выполнения телекоммуникационных функций; – помещение для проведения мероприятий в дистанционном режиме; – гардероб или место, оборудованное для хранения верхней одежды пользователей; – туалетные комнаты с санузлами; – помещения для хранения библиотечных фондов; – административные и хозяйственные помещения	
3. 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; – специализированная библиотечная мебель для размещения (раскрытия) библиотечных фондов и обслуживания пользователей; – аудиовизуальные технические средства и иное оборудование для проведения мероприятий; – автоматизированные рабочие места (специалистов библиотеки, пользователей библиотеки); – лицензионные программы и другое оборудование, необходимое для поддержки	СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы

	локальной вычислительной сети и организации доступа к сети Интернет. Автоматизированные рабочие места, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны быть аттестованы, оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать оказание муниципальной услуги	
--	---	--

11. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги.

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
1. Разрешительные документы	– 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	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	Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии 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; 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. Пожарная безопасность	Учреждение должно быть оборудовано автоматическими установками пожарной сигнализации, системами оповещения людей о пожаре, противопожарными дверьми, первичными средствами пожаротушения; схемами эвакуации; защитными средствами (маски)	постановление Правительства Мурманской области от 11.07.2011 № 348-ПП «О мерах по повышению защищенности объектов массового пребывания людей на территории Мурманской области»; Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»; постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»

12. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей: 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 предоставления муниципальных услуг.

В случае изменения режима работы библиотеки получатели муниципальной 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.

Требования к Веб-сайту библиотеки:

- Веб-сайт библиотеки работает круглосуточно;
- сохранение возможности навигации по веб-сайту библиотеки при отключении графических элементов оформления сайта, карты сайта;
- отсутствие нарушений отображения, форматирования или иных дефектов информации на сайте;
- наличие независимой системы учета посещений сайта;
- наличие встроенной системы контекстного поиска по сайту;
- наличие свободного доступа на веб-сайте библиотеки к информации.

Пользователи библиотек детского и юношеского возраста имеют право выбора документов на различных носителях информации с учетом возрастных и психологических особенностей, состояния здоровья. Предоставление пользователям библиотек детского и юношеского возраста информационной продукции, которая имеет возрастные ограничения, осуществляется в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами.

13. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги:

Должность	Нормативная численность	НПА, устанавливающий нормативную численность	Уровень квалификации	Периодичность мероприятий по переподготовке, повышению квалификации
1	2	3	4	5
Библиотекарь, библиограф, иные должности библиотечных работников, отнесенные к основному персоналу	в соответствии со штатным расписанием количественный и качественный состав работников должен быть достаточным для гарантированного выполнения муниципального задания	Приказ Минкультуры России от 30.12.2014 № 2479 «Об утверждении методических рекомендаций по формированию штатной численности государственных (муниципальных) учреждений	в соответствии с Единым квалификационным справочником должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии". Доля специалистов 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 муниципальной услуги.

Способ получения информации	Состав размещаемой информации	Периодичность обновления информации
1	2	3
На сайте учреждения в сети Интернет	1. Сведения о муниципальной услуге. 2. Административный регламент муниципальной услуги	по мере необходимости
Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru	Информация и электронные копии документов в соответствии с приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21 июля 2011 года № 86н	не позднее 5 рабочих дней, следующих за днем принятия документов или внесения изменений в документы
С использованием телефонной связи	1. О режиме работы учреждения. 2. Сведения о бесплатных и платных муниципальных услугах. 3. Требования к получателям услуг, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги. 4. Порядок работы с обращениями и жалобами граждан	по мере необходимости.

15. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания муниципальной услуги:

Параметр	Требование
1	2
Книга отзывов и предложений	в библиотеках имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется потребителям по их требованию. Для удаленных пользователей обеспечена возможность направления отзывов и предложений на веб-сайте библиотеки (гостевая книга, формы обратной связи или другое). Отзывы и предложения потребителей муниципальной услуги рассматриваются должностными лицами библиотек не реже 1 раза в месяц с принятием при необходимости соответствующих мер
Письменные обращения граждан	МУК «ЦБС» организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка ответов в установленном порядке
Опросы потребителей муниципальных услуг	в учреждении организуются регулярные анкетные опросы потребителей о степени удовлетворенности качеством оказания муниципальных услуг

16. Иные требования, необходимые для обеспечения оказания муниципальной услуги на высоком качественном уровне: не установлены.

Приложение
к стандарту качества

**Показатели оценки качества оказания муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»
(удаленно через сеть Интернет)**

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 муниципальной услуги			
Динамика посещений к предыдущему	$M_k \geq N$	$M_k = M_r$, (расчетный)/ M_p (предшествующий) $\times 100 - 100$, где: M_r (расчетный) – количество посещений	отчет о выполнении муниципального задания по итогам отчетного периода

периоду, %		в расчетном году, единиц; Мр (предшествующий) – количество посещений в предшествующем расчетном году, единиц; N – нормативное значение показателя качества муниципальной услуги, установленное в муниципальном задании учреждения, утвержденном учредителем, %	(полугодие, девять месяцев, год); Форма федерального статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке» (годовая)
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса оказания муниципальной услуги			
1. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги			
Соответствие оборудования требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
2. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги			
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 муниципальной услуги для потребителей			
Соответствие режима работы требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Соответствие веб- сайта требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Наличие размещения информации о порядке предоставления муниципальной услуги, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	данные официального сайта для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru
4. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги			
Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в оказании муниципальной услуги требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Наличие мероприятий по переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в оказании муниципальной услуги требованиям, да/нет	1	наличие мероприятий (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги			
Наличие актуальной информации на сайте учреждения в сети Интернет, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания муниципальной услуги			
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 муниципальной услуги, да/нет	1	проведение опросов (да – 1, нет – 0)	данные учреждения

УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации города Оленегорска
от 22.05.2023 № 264

**Стандарт качества выполнения муниципальной работы
«Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов»**

1. Разработчик Стандарта качества выполнения муниципальной работы: ОКСиДМ г. Оленегорска.

2. Наименование муниципальной работы: формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов.

3. Цель муниципальной работы: обеспечение соответствия состава библиотечного фонда статусу и задачам библиотеки и его сохранность как информационного ресурса муниципального округа.

4. Сведения о возмездности (безвозмездности) выполнения муниципальной работы, включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за выполнение муниципальной работы: муниципальная работа выполняется бесплатно.

5. Термины и определения, используемые в Стандарте:

– библиографическая информация: информация о документах, необходимая для их идентификации и использования;

– библиотека: информационная, культурная, просветительская организация, располагающая организованным фондом документов и предоставляющая их во временное пользование физическим и юридическим лицам;

– библиотечная услуга: конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки (выдачу и абонирование документов, предоставление информации о новых поступлениях, справки, выставки, консультации и т.д.);

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

– библиотечный фонд: совокупность документов различного назначения и статуса, организационно и функционально связанных между собой, подлежащих учету, комплектованию, хранению и использованию в целях библиотечного обслуживания населения;

– документ: информация, зафиксированная специальным образом на материальной основе, в т.ч. электронным образом, предназначенная для передачи во времени и пространстве в целях общественного использования и хранения;

– исключение документов (рекомплектование): отбор, изъятие из фонда и снятие с учета непрофильных, устаревших, ветхих документов, а также снятие с учета утраченных документов;

– комплектование фонда: совокупность процессов выявления, отбора, заказа, приобретения, получения и регистрации документов, соответствующих задачам библиотеки;

– консервация документов: обеспечение сохранности документов посредством режима хранения, стабилизации, реставрации и изготовления копии;

– обязательный экземпляр: экземпляры различных видов тиражированных документов, подлежащие передаче производителями в соответствующие учреждения и организации в порядке и количестве, установленных законом;

– организация фонда: совокупность процессов приема, учета, технической обработки, размещения и хранения документов;

– пользователь библиотеки: физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки;

– реставрация документа: восстановление эксплуатационных свойств, а также формы и внешнего вида документа;

– сохранность документа: состояние документа, характеризующее степень удержания эксплуатационных свойств;

– стабилизация документа: обработка, замедляющая старение и предотвращающая повреждение документа;

– учет фонда: комплекс операций, обеспечивающих получение точных данных об объеме, составе, движении фонда, его стоимости и являющихся основой финансовой отчетности о фонде и составной частью мероприятий по обеспечению его сохранности;

– формирование фонда: совокупность процессов комплектования, организации фонда, исключения документов, а также управления фондами.

6. Правовые основы выполнения муниципальной работы:

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

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

– «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1);

– Указ Президента Российской Федерации от 24.12.2014 № 808 «Об утверждении Основ государственной культурной политики»;

– постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.2015 № 1336 «Об утверждении правил размещения текстового предупреждения о наличии нецензурной брани на экземплярах отдельных видов продукции»;

– 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 22.06.1998 № 341 «О формировании государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;

- ГОСТ Р 7.0.20-2014 Библиотечная статистика;
- ГОСТ Р 7.0.83-2013 Электронные издания. Основные виды и выходные сведения;
- ГОСТ 7.87-2003 Книжные памятники. Общие требования;
- ГОСТ 7.48-2002 Консервация документов. Основные термины и определения;
- ГОСТ 7.50-2002 Консервация документов. Общие требования;
- ГОСТ 7.81-2001 Статистический учет выпуска неперiodических, периодических и продолжающихся изданий.

Основные положения;

- ГОСТ 7.76-96 Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения;
- ГОСТ 29.130-97 Издания. Термины и определения;
- 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»
- постановление Администрации города Оленегорска от 24.09.2015 № 404 «О порядке формирования муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в отношении муниципальных учреждений и финансового обеспечения выполнения муниципального задания»;
- постановление Администрации города Оленегорска от 20.01.2015 № 19 «Об утверждении Порядка оценки соответствия качества оказываемых (выполняемых) муниципальных услуг (работ) утвержденным муниципальным стандартам качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ)»;
- Ведомственный перечень муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых в качестве основных видов деятельности муниципальными бюджетными и автономными учреждениями, подведомственными ОКСиДМ г. Оленегорска, утвержденный приказом ОКСиДМ г. Оленегорска на календарный год;
- Устав МУК «ЦБС».

7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей муниципальной работы: муниципальная работа выполняется в интересах общества в целом.

8. Показатели оценки качества выполнения муниципальной работы: приложение к настоящему стандарту качества.

9. Требования к процедурам выполнения муниципальной работы:

9.1. Перечень документов, необходимых для выполнения муниципальной работы: не требуются.

9.2. Порядок выполнения муниципальной работы.

Муниципальная работа выполняется Муниципальным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система», в отношении которого функции и полномочия учредителя осуществляет ОКСиДМ г. Оленегорска.

В составе муниципальной работы выделяются следующие направления деятельности:

- обеспечение совокупности процессов выявления, отбора, заказа, приобретения, получения и регистрации документов, соответствующих функциям библиотеки, информационным потребностям пользователей;
- комплектование библиотечного фонда различными видами документов (печатными, электронными и аудиовизуальными изданиями, электронными базами данных, в том числе удаленного доступа, иными документами на русском и других языках) в соответствии с профилем комплектования фонда библиотеки путем ежегодной плановой покупки, безвозмездной передачи, пожертвований, получения в дар, подписки на периодические издания, а также в иных формах, не противоречащих действующему законодательству;
- комплектование библиотечных фондов на основе получения обязательного экземпляра документов Мурманской области в порядке и количестве, установленных законом;
- формирование электронных баз и банков данных, создание электронных библиотек, участие в информационном обмене;
- обеспечение совокупности процессов, включающих регистрацию поступления документов в библиотечный фонд, их выбытия из фонда, итоговые данные о величине (объеме) всего библиотечного фонда и его подразделов, стоимость фонда;
- консервация библиотечных документов в аспекте превентивных (профилактических) мер защиты (создание и поддержание нормативных параметров температурно-влажностного, светового и санитарно-гигиенического режимов хранения, мониторинг режима хранения библиотечных фондов);
- консервация библиотечных документов в аспекте их реставрации (реставрационные и переплетные работы);
- создание страхового фонда документов;
- обеспечение мероприятий по организации и контролю системы безопасности библиотечных фондов (организационных, по технической укреплённости, техническим средствам охраны, противопожарной защите, эвакуации людей и фондов).

Выполнение муниципальной работы осуществляется в соответствии с режимом работы МУК «ЦБС».

Порядок формирования и учета библиотечного фонда библиотеки регулируется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Мурманской области, стандартами и техническими условиями, другими нормативными документами, позволяющими обеспечивать качественное выполнение работы.

Сроки хранения отдельных частей фонда библиотеки зависят от задач библиотеки, существующих потребностей и востребованности со стороны пользователей, а также от состояния документов, степени их устарелости или износа.

9.3. Перечень оснований для приостановления выполнения или отказа в выполнении муниципальной работы: исключение услуги из ведомственного перечня муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых в качестве основных видов деятельности муниципальными бюджетными и автономными учреждениями, подведомственным ОКСиДМ г. Оленегорска.

9.4. Досудебное (внесудебное) обжалование.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования в порядке, установленном статьей 11.2 «Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы» Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», являются решения, действия (бездействие) работников, руководителя муниципального учреждения, ответственных за предоставление муниципальной услуги. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений, действий (бездействия):

- работников муниципальных учреждений, обратившись с жалобой к руководителю муниципального учреждения;

– руководителя муниципального учреждения, обратившись с жалобой к Главе города Оленегорска (в его отсутствие – уполномоченному должностному лицу, исполняющему его обязанности в соответствии с Уставом муниципального округа).

Жалоба может быть подана письменно, направлена по почте или в электронной форме через виртуальную приемную на официальном сайте муниципального учреждения, а также с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг или регионального портала государственных и муниципальных услуг <http://51gosuslugi.ru>, официального сайта многофункционального центра.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий (бездействия) в отношении работников муниципальных учреждений, ответственных за предоставление муниципальной услуги, является поступление жалобы на имя руководителя муниципального учреждения.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий (бездействия) в отношении руководителя муниципального учреждения, является поступление жалобы на имя Главы города Оленегорска (в его отсутствие – уполномоченному должностному лицу, исполняющему его обязанности в соответствии с Уставом муниципального округа).

Жалоба должна содержать:

– наименование муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу или руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

– 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;

– сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействиях) работника или руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

– доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) работника или руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

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

Жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

Поступившая жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации. В случае обжалования отказа работников, муниципальных учреждений, ответственных за предоставление муниципальной услуги в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Письменное обращение на бумажном носителе или обращение, предоставленное в электронном виде, поступившее в муниципальное учреждение, Главе города Оленегорска (в его отсутствие – уполномоченному должностному лицу, исполняющему его обязанности в соответствии с Уставом муниципального округа) подлежит регистрации в журнале входящей документации.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения об удовлетворении жалобы или об отказе в удовлетворении жалобы, заявителю направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы в письменной форме или, по желанию заявителя, в электронной форме.

При одновременном поступлении дубликатной жалобы (повторный экземпляр или копия одной и той же жалобы от одного и того же заявителя) и основной жалобы либо поступлении дубликатной жалобы до окончания рассмотрения основной жалобы заявителя принимается решение и дается единый ответ. Если дубликатная жалоба поступила после рассмотрения основной жалобы, то заявителю не позднее 7-дневного срока с момента регистрации дубликатной жалобы направляется уведомление со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основную жалобу.

Результатом досудебного обжалования является:

– решение об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

– решение об отказе в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, Заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых муниципальным учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

9.5. Судебное обжалование.

Заинтересованные лица могут обжаловать в суде решения и действия (бездействия), осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в установленном законодательством Российской Федерации порядке в соответствии с подведомственностью и подсудностью дел, установленной процессуальным законодательством Российской Федерации.

10. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения муниципальной работы.

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
----------	------------	---------------------------

1	2	3
1. Здание	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)	СП 118.13330.2012 Общественные здания и сооружения; СП 59.13330.2012 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения (актуализированная редакция СНиП35-01-2001); 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 муниципальной 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. 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 (раскрытия) библиотечных фондов; – автоматизированные рабочие места для 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 муниципальной работы, должны быть аттестованы, оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехники, позволяющими организовать выполнение муниципальной работы	СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы

11. Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной работы.

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
1. Разрешительные документы	– свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе; – свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц; – устав, зарегистрированный в установленном порядке законодательством Российской Федерации. Наличие информации о разрешительных документах на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях	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	Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии 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; 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. Пожарная безопасность	Учреждение должно быть оборудовано автоматическими установками пожарной сигнализации, системами оповещения людей о пожаре, противопожарными дверьми, первичными средствами пожаротушения; схемами эвакуации; защитными средствами (маски)	постановление Правительства Мурманской области от 11.07.2011 № 348-ПП «О мерах по повышению защищенности объектов массового пребывания людей на территории Мурманской области»; Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»; постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»

12. Требования к доступности муниципальной работы для потребителей.

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 муниципальной работы.

Библиотеки должны иметь универсальный фонд документов разных типов, видов и форматов на различных носителях, соответствующий целям и задачам деятельности библиотек, потребностям пользователей. Для обеспечения качественного библиотечного обслуживания пользователей необходимо постоянное ежегодное обновление фонда.

Для библиотечного обслуживания пользователей детского и юношеского возраста формируются фонды документов на различных носителях информации с учетом возрастных и психологических особенностей, состояния здоровья. Пополнение библиотечного фонда информационной продукцией, имеющей возрастные ограничения, осуществляется в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами.

13. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения муниципальной работы.

Должность	Нормативная численность	НПА, устанавливающий нормативную численность	Уровень квалификации	Периодичность мероприятий по переподготовке, повышению квалификации
1	2	3	4	5
Библиотекарь, библиограф, иные должности библиотечных работников, отнесенные к основному персоналу	в соответствии со штатным расписанием количественный и качественный состав работников должен быть достаточным для гарантированного выполнения муниципального задания	Приказ Минкультуры России от 30.12.2014 № 2479 «Об утверждении методических рекомендаций по формированию штатной численности государственных (муниципальных) учреждений	в соответствии с Единым квалификационным справочником должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии". Доля специалистов 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 муниципальной работы.

Способ получения информации	Состав размещаемой информации	Периодичность обновления информации
1	2	3
Информационные стенды в помещениях библиотек	информация о составе библиотечных фондов. Информация о новых поступлениях документов	по мере необходимости
На сайте учреждения в сети Интернет	информация о составе библиотечных фондов. Информация о новых поступлениях документов	по мере необходимости

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

Параметр	Требование
1	2
Книга отзывов и предложений	в библиотеках имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется потребителям по их требованию. Для удаленных пользователей обеспечена возможность направления отзывов и предложений в рамках внебюджетного библиотечного обслуживания, на веб-сайте библиотеки. Отзывы и предложения потребителей муниципальной работы рассматриваются должностными лицами библиотек не реже 1 раза в месяц с принятием при необходимости соответствующих мер
Письменные обращения граждан	МУК «ЦБС» организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка ответов в установленном порядке

16. Иные требования, необходимые для обеспечения выполнения муниципальной работы на высоком качественном уровне: не установлены.

Показатели оценки качества выполнения муниципальной работы «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов»

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 муниципальной работы			
Обновляемость библиотечного фонда, %	$Obf \geq N$	$Obf = Np / Of \times 100$, где: Np – количество документов на физических (материальных) носителях, поступивших в расчетном году, единиц; Of – количество документов (объем) библиотечного фонда в расчетном году (всего), единиц; N – нормативное значение показателя качества муниципальной работы, установленное в муниципальном задании учреждения, утверждаемом учредителем, %	отчет о выполнении муниципального задания по итогам отчетного периода (полугодие, девять месяцев, год); Форма федерального статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке» (годовая)
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса выполнения муниципальной работы			
1. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения муниципальной работы			
Соответствие здания и прилегающей территории требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Соответствия 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
2. Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной работы			
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 муниципальной работы для потребителей			
Соответствие режима работы требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Наличие размещения информации о порядке предоставления муниципальной работы, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	данные официального сайта для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru
4. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения муниципальной работы			
Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в выполнении муниципальной работы требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Наличие мероприятий по переподготовке и повышению квалификации	1	наличие мероприятий (да – 1, нет – 0)	данные учреждения

персонала, участвующего в выполнении муниципальной работы требованиям, да/нет			
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной работы			
Наличие актуальной информации на информационном стенде, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Наличие актуальной информации на сайте учреждения в сети Интернет, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве выполнения муниципальной работы			
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
постановлением Администрации города Оленегорска
от 22.05.2023 № 264

**Стандарт качества выполнения муниципальной работы
«Библиографическая обработка документов и создание каталогов»**

1. Разработчик Стандарта качества выполнения муниципальной работы: ОКСиДМ г. Оленегорска.
2. Наименование муниципальной работы: библиографическая обработка документов и создание каталогов.
3. Цель муниципальной работы: формирование системы каталогов библиотечных документов для оперативного информирования пользователей библиотеки о составе библиотечных фондов.
4. Сведения о возмездности (безвозмездности) выполнения муниципальной работы, включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за выполнение муниципальной работы: муниципальная работа выполняется бесплатно.
5. Термины и определения, используемые в Стандарте:
 - аннотация: краткая характеристика документа, поясняющая его содержание, назначение, форму, другие особенности;
 - библиотека: информационная, культурная, просветительская организация, располагающая организованным фондом документов и предоставляющая их во временное пользование физическим и юридическим лицам;
 - библиографическая запись: элемент библиографической информации, фиксирующий сведения о документе, позволяющие его идентифицировать, раскрыть его состав и содержание в целях библиографического поиска;
 - библиотечная услуга: конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки (выдачу и абонирование документов, предоставление информации о новых поступлениях, справки, выставки, консультации и т.д.);
 - библиотечное обслуживание: совокупность разных видов деятельности библиотеки по удовлетворению потребностей ее пользователей путем предоставления библиотечных услуг;
 - библиотечный каталог: совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки;
 - библиотечный фонд: совокупность документов различного назначения и статуса, организационно и функционально связанных между собой, подлежащих учету, комплектованию, хранению и использованию в целях библиотечного обслуживания населения;
 - документ: информация, зафиксированная специальным образом на материальной основе, в т.ч. электронным образом, предназначенная для передачи во времени и пространстве в целях общественного использования и хранения;
 - индексирование: выражение содержания документа и (или) смысла информационного запроса на информационно-поисковом языке;
 - пользователь библиотеки: физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки;
 - электронный каталог: библиотечный каталог, содержащий библиографические записи в одном из принятых машиночитаемых форматов.
6. Правовые основы выполнения муниципальной работы:
 - Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
 - Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
 - Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
 - 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 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
 - Указ Президента Российской Федерации от 24.12.2014 № 808 «Об утверждении Основ государственной культурной политики»;
 - 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 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;
- 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 08.10.2012 № 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда»;
- ГОСТ Р 7.0.20-2014 Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления;
- ГОСТ Р 7.0.83-2013 Электронные издания. Основные виды и выходные сведения.
- ГОСТ Р 7.0.12-2011. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Сокращение слов и словосочетаний на русском языке. Общие требования и правила;
- ГОСТ 7.11-2004 Библиографическая запись. Сокращение слов и словосочетаний на иностранных европейских языках;
- ГОСТ 7.1-2003 Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления;
- ГОСТ 7.59-2003 Индексирование документов. Общие требования к систематизации и предметизации;
- ГОСТ 7.82-2001 Библиографическая запись. Библиографическое описание электронных ресурсов. Общие требования и правила составления;
- ГОСТ 7.80-2000 Библиографическая запись. Заголовок. Общие требования и правила составления;
- ГОСТ 7.0-99 Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения;
- ГОСТ 7.76-96 Комплектование фонда документов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения.
- 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»;
- постановление Администрации города Оленегорска от 24.09.2015 № 404 «О порядке формирования муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в отношении муниципальных учреждений и финансового обеспечения выполнения муниципального задания»;
- постановление Администрации города Оленегорска от 20.01.2015 № 19 «Об утверждении Порядка оценки соответствия качества оказываемых (выполняемых) муниципальных услуг (работ) утвержденным муниципальным стандартам качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ)»;
- Ведомственный перечень муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых в качестве основных видов деятельности муниципальными бюджетными и автономными учреждениями, подведомственными ОКСиДМ г. Оленегорска, утвержденный приказом ОКСиДМ г. Оленегорска на календарный год;
- Устав МУК «ЦБС».

7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей муниципальной работы: муниципальная работа выполняется в интересах общества в целом.

8. Показатели оценки качества выполнения муниципальной работы: приложение к настоящему стандарту качества.

9. Требования к процедурам выполнения муниципальной работы:

9.1. Перечень документов, необходимых для выполнения муниципальной работы: не требуются.

9.2. Порядок выполнения муниципальной работы: муниципальная работа выполняется Муниципальным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система», в отношении которого функции и полномочия учредителя осуществляет ОКСиДМ г. Оленегорска.

Выполнение муниципальной работы включает в себя следующие процедуры:

- научная и техническая обработка документов: индексирование, формирование библиографической записи, аннотирование и другое;
- формирование, организация и ведение электронного каталога, библиографических баз данных библиотеки;
- организация и ведение карточных каталогов и картотек.

Порядок каталогизации регулируется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, стандартами и техническими условиями, другими нормативными документами, позволяющими обеспечивать качественное выполнение работы.

Выполнение муниципальной работы осуществляется в соответствии с режимом работы МУК «ЦБС».

9.3. Перечень оснований для приостановления выполнения или отказа в выполнении муниципальной работы: исключение услуги из ведомственного перечня муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых в качестве основных видов деятельности муниципальными бюджетными и автономными учреждениями, подведомственным ОКСиДМ г. Оленегорска.

9.4. Досудебное (внесудебное) обжалование.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования в порядке, установленном статьей 11.2 «Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы» Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», являются решения, действия (бездействие) работников, руководителя муниципального учреждения, ответственных за предоставление муниципальной услуги. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений, действий (бездействия):

- работников муниципальных учреждений, обратившись с жалобой к руководителю муниципального учреждения;
- руководителя муниципального учреждения, обратившись с жалобой к Главе города Оленегорска (в его отсутствие – уполномоченному должностному лицу, исполняющему его обязанности в соответствии с Уставом муниципального округа).

Жалоба может быть подана письменно, направлена по почте или в электронной форме через виртуальную приемную на официальном сайте муниципального учреждения, а также с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг или регионального портала государственных и муниципальных услуг <http://51gosuslugi.ru>, официального сайта многофункционального центра.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий (бездействия) в отношении работников муниципальных учреждений, ответственных за предоставление муниципальной услуги, является поступление жалобы на имя руководителя муниципального учреждения.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий (бездействия) в отношении руководителя муниципального учреждения, является поступление жалобы на имя Главы города Оленегорска (в его отсутствие – уполномоченного должностного лица, исполняющего его обязанности в соответствии с Уставом муниципального округа).

Жалоба должна содержать:

- наименование муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу или руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;
- 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;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) работника или руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) работника или руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

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

Жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

Поступившая жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации. В случае обжалования отказа работников, муниципальных учреждений, ответственных за предоставление муниципальной услуги в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Письменное обращение на бумажном носителе или обращение, предоставленное в электронном виде, поступившее в муниципальное учреждение, Главе города Оленегорска (в его отсутствие – уполномоченному должностному лицу, исполняющему его обязанности в соответствии с Уставом муниципального округа) подлежит регистрации в журнале входящей документации.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения об удовлетворении жалобы или об отказе в удовлетворении жалобы, заявителю направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы в письменной форме или, по желанию заявителя, в электронной форме.

При одновременном поступлении дубликатной жалобы (повторный экземпляр или копия одной и той же жалобы от одного и того же заявителя) и основной жалобы либо поступлении дубликатной жалобы до окончания рассмотрения основной жалобы заявителя принимается решение и дается единый ответ. Если дубликатная жалоба поступила после рассмотрения основной жалобы, то заявителю не позднее 7-дневного срока с момента регистрации дубликатной жалобы направляется уведомление со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основную жалобу.

Результатом досудебного обжалования является:

- решение об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- решение об отказе в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, Заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых муниципальным учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

9.5. Судебное обжалование.

Заинтересованные лица могут обжаловать в суде решения и действия (бездействия), осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в установленном законодательством Российской Федерации порядке в соответствии с подведомственностью и подсудностью дел, установленной процессуальным законодательством Российской Федерации.

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

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
1. Здание	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,	СП 118.13330.2012 Общественные здания и сооружения; СП 59.13330.2012 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения (актуализированная редакция СНиП35-01-2001); СанПиН 2.2.4.548-96 Гигиенические требования к микроклимату производственных помещений; СанПиН 2.2.1/2.1.1.1278-03 Гигиенические

	естественного и искусственного освещения, водоснабжения и канализации)	требования к естественному, искусственному и совмещенному освещению жилых и общественных зданий
2. Помещения	Наличие помещений для выполнения муниципальной работы, в том числе: <ul style="list-style-type: none"> – административные и хозяйственные помещения; – служебные помещения для специалистов; – туалетные комнаты с санузлами; – помещения для получения и хранения документов, размещения библиотечных фондов 	
3. Оборудование	наличие специального оборудования, отвечающего требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, позволяющего обеспечивать оперативное и качественное выполнение работы, в том числе: <ul style="list-style-type: none"> – мебель для организации рабочего места специалистов; – специализированная библиотечная мебель для размещения (раскрытия) библиотечных фондов; – автоматизированные рабочие места для 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 муниципальной работы, должны быть аттестованы, оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехники, позволяющими организовать выполнение муниципальной работы	СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы

11. Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной работы.

Параметр 1	Требование 2	Регламентирующий документ 3
1. Разрешительные документы	– свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе; – свидетельство о внесении записи в Единый государственный реестр юридических лиц; – устав, зарегистрированный в установленном порядке законодательством Российской Федерации. Наличие информации о разрешительных документах на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях.	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	Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии 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; 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. Пожарная безопасность	Учреждение должно быть оборудовано автоматическими установками пожарной сигнализации, системами оповещения людей о пожаре, противопожарными дверьми, первичными средствами пожаротушения; схемами эвакуации; защитными средствами (маски)	постановление Правительства Мурманской области от 11.07.2011 № 348-ПП «О мерах по повышению защищенности объектов массового пребывания людей на территории Мурманской области»; Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»; постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»

12. Требования к доступности муниципальной работы для потребителей.

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 муниципальной работы.

Библиотеки должны иметь универсальный фонд документов разных типов, видов и форматов на различных носителях, соответствующий целям и задачам деятельности библиотек, потребностям пользователей. Для обеспечения качественного библиотечного обслуживания пользователей необходимо постоянное ежегодное обновление фонда.

Для библиотечного обслуживания пользователей детского и юношеского возраста формируются фонды документов на различных носителях информации с учетом возрастных и психологических особенностей, состояния здоровья. Пополнение библиотечного фонда информационной продукцией, имеющей возрастные ограничения, осуществляется в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами.

13. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения муниципальной работы.

Должность	Нормативная численность	НПА, устанавливающий нормативную численность	Уровень квалификации	Периодичность мероприятий по переподготовке, повышению квалификации
1	2	3	4	5
Библиотекарь, библиограф, иные должности библиотечных работников, отнесенные к основному персоналу	в соответствии со штатным расписанием количественный и качественный состав работников должен быть достаточным для гарантированного выполнения муниципального задания	Приказ Минкультуры России от 30.12.2014 № 2479 «Об утверждении методических рекомендаций по формированию штатной численности государственных (муниципальных) учреждений	в соответствии с Единым квалификационным справочником должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии". Доля специалистов 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 муниципальной работы.

Способ получения информации	Состав размещаемой информации	Периодичность обновления информации
1	2	3
Информационные стенды в помещениях библиотек	информация о составе библиотечных каталогов. Информация о методике поиска в электронном каталоге	по мере необходимости
На сайте учреждения в сети Интернет	информация о составе библиотечных каталогов. Гиперссылка для доступа к электронному каталогу библиотеки	по мере необходимости

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

Параметр	Требование
1	2
Книга отзывов и предложений	в библиотеках имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется потребителям по их требованию. Отзывы и предложения потребителей муниципальной работы рассматриваются должностными лицами библиотек не реже 1 раза в месяц с принятием при необходимости соответствующих мер
Письменные обращения граждан	МУК «ЦБС» организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка ответов в установленном порядке

16. Иные требования, необходимые для обеспечения выполнения муниципальной работы на высоком качественном уровне: не установлены.

Показатели оценки качества выполнения муниципальной работы «Библиографическая обработка документов и создание каталогов»

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 муниципальной работы			
Доля документов из фондов библиотеки, библиографическое описание которых отражено в электронном каталоге, в общем объеме фондов %	$Dek \geq N$	$Dek = \frac{ЭК}{О} \times 100$, где: ЭК – количество документов, библиографическое описание которых отражено в электронном каталоге, единиц; О – объем библиотечного фонда, единиц; N – нормативное значение показателя качества	отчет о выполнении муниципального задания по итогам отчетного периода (полугодие, девять месяцев, год); Форма федерального статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке» (годовая)
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса выполнения муниципальной работы			
1. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения муниципальной работы			
Соответствие здания и прилегающей территории требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Соответствия 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
2. Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной работы			
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 муниципальной работы для потребителей			
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 муниципальной работы			
Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в выполнении муниципальной работы требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Наличие	1	наличие мероприятий	данные учреждения

мероприятий по переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в выполнении муниципальной работы, да/нет		(да – 1, нет – 0)	
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной работы			
Наличие актуальной информации на информационном стенде, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Наличие актуальной информации на сайте учреждения в сети Интернет, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве выполнения муниципальной работы			
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
постановлением Администрации города Оленегорска
от 22.05.2023 № 264

**Стандарт качества выполнения муниципальной работы
«Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества»**

1. Разработчик Стандарта качества выполнения муниципальной работы: ОКСиДМ г. Оленегорска.

2. Наименование муниципальной работы: организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества.

3. Цель муниципальной работы: содействие в приобретении знаний, умений и навыков в различных видах художественного творчества, развития творческих способностей населения.

4. Сведения о возмездности (безвозмездности) выполнения муниципальной работы, включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за выполнение муниципальной работы: муниципальная работа выполняется бесплатно.

5. Термины и определения, используемые в Стандарте:

– качество муниципальной работы: степень соответствия качества выполнения муниципальной работы установленным требованиям к ее выполнению;

– стандарт качества муниципальной работы: обязательные для исполнения правила, устанавливающие в интересах потребителя муниципальной работы;

– клубное формирование: это добровольное объединение людей, основанное на общности интересов, запросов и потребностей в занятиях любительским художественным и техническим 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 знаний в различных областях общественной жизни, культуры, литературы и искусства, науки и техники, к овладению полезными навыками в области культуры быта, здорового образа жизни, организации досуга и отдыха;

– коллективы 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; система по развитию и совершенствованию личности в процессе художественной деятельности;

– любительские объединения и клубы 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.

6. Правовые основы выполнения муниципальной работы:

– Федеральный закон от 06.03.2006 № 35-ФЗ «О противодействии терроризму»;

– приказ Министерства культуры Российской Федерации от 27.04.2019 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры»;

- 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 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»;
- Закон Мурманской области от 04.05.2000 № 194-01-ЗМО «О культуре»;
- постановление Администрации города Оленегорска от 24.09.2015 № 404 «О порядке формирования муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в отношении муниципальных учреждений и финансового обеспечения выполнения муниципального задания»;
- постановление Администрации города Оленегорска от 20.01.2015 № 19 «Об утверждении Порядка оценки соответствия качества оказываемых (выполняемых) муниципальных услуг (работ) утвержденным муниципальным стандартам качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ)»;
- Ведомственный перечень муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых в качестве основных видов деятельности муниципальными бюджетными и автономными учреждениями, ОКСиДМ г. Оленегорска, утвержденный приказом ОКСиДМ г. Оленегорска на календарный год;
- Устав МУК ЦКиД «Полярная звезда».

7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей муниципальной работы: муниципальная работа выполняется в интересах общества в целом.

8. Показатели оценки качества выполнения муниципальной работы: приложение к настоящему стандарту качества.

9. Требования к процедурам выполнения муниципальной работы:

9.1. Перечень документов, необходимых для выполнения муниципальной работы: не требуются.

9.2. Порядок выполнения муниципальной работы.

Муниципальная работа выполняется Муниципальным учреждением культуры «Центр культуры и досуга «Полярная звезда» (МУК ЦКиД «Полярная звезда»), в отношении, которого функции и полномочия учредителя осуществляет ОКСиДМ г. Оленегорска.

В составе муниципальной работы выделяются следующие направления деятельности:

- организация систематических занятий в формах и видах, характерных для данного клубного формирования (репетиция, лекция, урок, тренировка и т.п.);
- проведение творческих отчетов 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 муниципального округа, Мурманской области;
- участие в муниципальных, региональных, общероссийских и международных фестивалях, смотрах, конкурсах, выставках и т.п.

Прием в клубные формирования осуществляется по предоставлению заявления от физического лица старше 18 лет или заявления от одного из родителей или законного опекуна физического лица до 18 лет.

Выполнение муниципальной работы осуществляется в соответствии с режимом работы МУК ЦКиД «Полярная звезда».

9.3. Перечень оснований для приостановления выполнения или отказа в выполнении муниципальной работы: исключение работы из ведомственного перечня муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых в качестве основных видов деятельности муниципальными бюджетными и автономными учреждениями, ОКСиДМ г. Оленегорска.

9.4. Досудебное (внесудебное) обжалование.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования в порядке, установленном статьей 11.2 «Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы» Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», являются решения, действия (бездействие) работников, руководителя муниципального учреждения, ответственных за предоставление муниципальной услуги. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений, действий (бездействия):

- работников муниципальных учреждений, обратившись с жалобой к руководителю муниципального учреждения;
- руководителя муниципального учреждения, обратившись с жалобой к Главе города Оленегорска (в его отсутствие – уполномоченному должностному лицу, исполняющему его обязанности в соответствии с Уставом муниципального округа).

Жалоба может быть подана письменно, направлена по почте или в электронной форме через виртуальную приемную на официальном сайте муниципального учреждения, а также с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг или регионального портала государственных и муниципальных услуг <http://51gosuslugi.ru>, официального сайта многофункционального центра.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий (бездействия) в отношении работников муниципальных учреждений, ответственных за предоставление муниципальной услуги, является поступление жалобы на имя руководителя муниципального учреждения.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий (бездействия) в отношении руководителя муниципального учреждения, является поступление жалобы на имя Главы города Оленегорска (в его отсутствие – уполномоченного должностного лица, исполняющего его обязанности в соответствии с Уставом муниципального округа).

Жалоба должна содержать:

- наименование муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу или руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- 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;

– сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) работника или руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

– доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) работника или руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

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

Жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

Поступившая жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации. В случае обжалования отказа работников, муниципальных учреждений, ответственных за предоставление муниципальной услуги в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Письменное обращение на бумажном носителе или обращение, предоставленное в электронном виде, поступившее в муниципальное учреждение, Главе города Оленегорска (в его отсутствие – уполномоченному должностному лицу, исполняющему его обязанности в соответствии с Уставом муниципального округа) подлежит регистрации в журнале входящей документации.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения об удовлетворении жалобы или об отказе в удовлетворении жалобы, заявителю направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы в письменной форме или, по желанию заявителя, в электронной форме.

При одновременном поступлении дубликатной жалобы (повторный экземпляр или копия одной и той же жалобы от одного и того же заявителя) и основной жалобы либо поступлении дубликатной жалобы до окончания рассмотрения основной жалобы заявителя принимается решение и дается единый ответ. Если дубликатная жалоба поступила после рассмотрения основной жалобы, то заявителю не позднее 7-дневного срока с момента регистрации дубликатной жалобы направляется уведомление со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основную жалобу.

Результатом досудебного обжалования является:

– решение об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

– решение об отказе в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, Заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых муниципальным учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

9.5. Судебное обжалование.

Заинтересованные лица могут обжаловать в суде решения и действия (бездействие), осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в установленном законодательством Российской Федерации порядке в соответствии с подведомственностью и подсудностью дел, установленной процессуальным законодательством Российской Федерации.

10. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения муниципальной работы.

Параметр 1	Требование 2	Регламентирующий документ 3
1. Здание	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-теплого режима, естественного и искусственного освещения, водоснабжения и канализации)	СП 118.13330.2012 Общественные здания и сооружения; СП 59.13330.2012 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения (актуализированная редакция СНиП35-01-2001); 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 муниципальной 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 клубных формирований; – помещения для переодевания в репетиционную одежду; – служебные помещения для руководителей клубных формирований и методистов; – административные и хозяйственные помещения.	
3. Оборудование	наличие специального оборудования, отвечающего требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, позволяющего обеспечить качественное выполнение муниципальной работы, 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 муниципальной работы. Автоматизированные рабочие места, предназначенные для выполнения муниципальной 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

11. Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной работы.

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
1. Разрешительные документы	– 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.	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	Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии 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; 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. Пожарная безопасность	Учреждение должно быть оборудовано автоматическими установками пожарной сигнализации, системами оповещения людей о пожаре, противопожарными дверьми, первичными средствами пожаротушения; схемами эвакуации; защитными средствами (маски)	постановление Правительства Мурманской области от 11.07.2011 № 348-ПП «О мерах по повышению защищенности объектов массового пребывания людей на территории Мурманской области»; Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»; постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»
--------------------------	---	--

12. Требования к доступности муниципальной работы для потребителей.

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 выполнения муниципальной работы.

Занятия в клубных формированиях проводятся по расписанию, утвержденному руководителем учреждения, на творческий сезон (с сентября по май).

Работа клубных формирований должна включать организацию деятельности различных коллективов любительского художественного творчества (народного творчества), любительских объединений и 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. актерского 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.

Типы клубных формирований:

- художественно-творческие;
- творческо-прикладные;
- культурно-просветительские;
- общественно-политические.

Содержание учебно-воспитательной работы в клубных формированиях определяется творческими программами клубных формирований, разрабатываемыми, принимаемыми и реализуемыми учреждениями клубного типа самостоятельно.

По согласованию с руководителем учреждения клубные формирования могут оказывать платные услуги: спектакли, концерты, представления, выставки и др. Помимо основного плана работы культурно-досугового 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.

13. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения муниципальной работы.

Должность	Нормативная численность	НПА, устанавливающий нормативную численность	Уровень квалификации	Периодичность мероприятий по переподготовке, повышению квалификации
1	2	3	4	5
Балетмейстер, хормейстер, режиссер, дирижер, аккомпаниатор, методист, иные должности работников культуры, основные к основному персоналу	в соответствии со штатным расписанием количественный и качественный состав работников должен быть достаточным для гарантированного выполнения муниципальной работы	приказ Минтруда России от 30.09.2013 № 504 "Об утверждении методических рекомендаций по разработке систем нормирования труда в государственных (муниципальных) учреждениях" Приказ Минкультуры России от 01.09.2011 № 906 «О нормативах штатной численности работников государственных и муниципальных учреждений культурно-досугового типа и библиотек» Приказ Минкультуры России от 30.12.2015 № 3448 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в культурно-	в соответствии с Единым квалификационным справочником должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии". Доля специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование не менее 50 % от общего числа специалистов культурно-досугового учреждения	не реже 1 раза в 3 года

		досуговых учреждениях и других организациях культурно-досугового типа»		
--	--	--	--	--

14. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной работы.

Способ получения информации	Состав размещаемой информации	Периодичность обновления информации
1	2	3
Информационные стенды культурно-досугового учреждения	– расписание занятий клубного формирования; – точное название клубного формирования, ФИО руководителя; – афиши и листовки планируемых мероприятий	по мере необходимости, в соответствии с планом мероприятий учреждения
На сайте учреждения в сети Интернет	– информация о деятельности учреждения; – полный перечень оказываемых услуг учреждения, контактная информация; – информация о клубных формированиях, о наборе участников в клубные формирования, расписание работы; – план мероприятий на месяц; – анонсы мероприятий	по мере необходимости, в соответствии с планом мероприятий учреждения
Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru	Информация и электронные копии документов в соответствии с приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21 июля 2011 года № 86н	не позднее 5 рабочих дней, следующих за днем принятия документов или внесения изменений в документы

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

Параметр	Требование
1	2
Книга отзывов и предложений	в учреждении имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется потребителям по их требованию. Отзывы и предложения потребителей о качестве выполнения муниципальной работы рассматриваются должностными лицами учреждения клубного типа не реже 1 раза в месяц с принятием при необходимости соответствующих мер
Письменные обращения граждан	в учреждении организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка ответов в установленном порядке
Опросы потребителей муниципальной работы	в учреждении организуются регулярные анкетные опросы потребителей о степени удовлетворенности качеством выполнения муниципальной работы

16. Иные требования, необходимые для обеспечения выполнения муниципальной работы на высоком качественном уровне: не установлены.

Приложение
к стандарту качества

**Показатели оценки качества выполнения муниципальной работы
«Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества»**

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 муниципальной работы			
Динамика количества участников клубных формирований (к предыдущему году)	$M \geq N$	$M = M_o$ (участники в отчетном году) – M_p (участники в предыдущем году) / M_o (участники в отчетном году) $\times 100$ N – нормативное значение показателя качества муниципальной работы, установленное в муниципальном задании учреждения, утверждаемом учредителем, %	данные учреждения
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса выполнения муниципальной работы			
1. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения муниципальной работы			
Соответствие здания и прилегающей территории	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения

требованиям, да/нет			
Соответствие помещения 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
2. Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной работы			
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 муниципальной работы для потребителей			
Соответствие режима работы требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Наличие размещения информации о порядке предоставления муниципальной услуги, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	Данные официального сайта для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru
4. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения муниципальной работы			
Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в выполнении муниципальной работы требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Наличие мероприятий по переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в выполнении муниципальной работы требованиям, да/нет	1	наличие мероприятий (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной работы			
Наличие актуальной информации на информационном стенде, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Наличие актуальной информации на сайте учреждения в сети Интернет, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве выполнения муниципальной работы			
Наличие книги отзывов и предложений, да/нет	1	наличие книги отзывов и предложений (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Отсутствие обоснованных жалоб	1	отсутствие обоснованных жалоб (да – 1, нет – 0)	данные учреждения,

потребителей, да/нет			ведомственный мониторинг
Проведение опросов потребителей муниципальной работы, да/нет	1	проведение опросов (да – 1, нет – 0)	данные учреждения

УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации города Оленегорска
от 22.05.2023 № 264

Стандарт качества выполнения муниципальной работы
«Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» (фестивали, выставки, конкурсы, смотры и
иные зрелищные мероприятия)

1. Разработчик Стандарта качества выполнения муниципальной работы: ОКСиДМ г. Оленегорска.

2. Наименование муниципальной работы: организация мероприятий.

3. Цель муниципальной работы: совершенствование методов работы по организации и проведению культурно-массовых мероприятий (фестивалей, народных гуляний, праздников, торжественных мероприятий, памятных дат, выставок, конкурсов и смотров) на базе учреждений культуры.

4. Сведения о возмездности (безвозмездности) выполнения муниципальной работы, включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за выполнение муниципальной работы: муниципальная работа выполняется бесплатно.

5. Термины и определения, используемые в Стандарте:

– качество муниципальной работы: степень соответствия качества выполнения муниципальной работы установленным требованиям к ее выполнению;

– стандарт качества муниципальной работы: обязательные для исполнения правила, устанавливающие в интересах потребителя муниципальной работы;

– культурно – массовое мероприятие: массовое мероприятие, направленное на удовлетворение духовных, эстетических, интеллектуальных и других потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям, проводимое в специально определенных для этого местах (в помещениях, на территориях, а также в зданиях, сооружениях, на прилегающих к ним территориях, предназначенных (в т.ч. временно) или подготовленных для проведения такого мероприятия);

– фестиваль: широкая общественная праздничная встреча, сопровождающаяся просмотром достижений каких-нибудь видов искусств: музыкальные фестивали, хореографические, фестивали театрального искусства, кинофестивали, фестивали циркового искусства, фестивали, воссоздающие обряды традиционных народных праздников и т.д;

– праздник: день торжества, установленный в честь или в память какого-нибудь выдающегося события;

– народное гулянье: массовое празднество под открытым небом, сопровождавшимся играми, хороводами, песнями, плясками, ряженым и т.д;

– памятные даты: официально установленные памятные даты в истории Отечества, связанные с важнейшими историческими событиями в жизни государства и общества;

– торжественное мероприятие: большое празднество в ознаменование какого-нибудь события;

– выставка: это демонстрация достижений материальной и духовной жизни общества;

– конкурс: соревнование, соискательство нескольких лиц в области искусства, наук и прочего, с целью выделить наиболее выдающегося (или выдающихся) конкурсанта-претендента на победу. Конкурс может быть международным, всероссийским, межрегиональным, областным;

– смотр: публичный показ результатов деятельности, общественная проверка чего-нибудь. Например, коллективов художественной самодеятельности;

– потребитель работ учреждения: физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать, получить или заказывающие, получающие работы организации клубного типа для личных, семейных, домашних и иных нужд.

6. Правовые основы выполнения муниципальной работы:

– Федеральный закон от 06.03.2006 № 35-ФЗ «О противодействии терроризму»;

– 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 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 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»;

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

– постановление Администрации города Оленегорска от 24.09.2015 № 404 «О порядке формирования муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в отношении муниципальных учреждений и финансового обеспечения выполнения муниципального задания»;

– постановление Администрации города Оленегорска от 20.01.2015 № 19 «Об утверждении Порядка оценки соответствия качества оказываемых (выполняемых) муниципальных услуг (работ) утвержденным муниципальным стандартам качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ)»;

– Ведомственный перечень муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых в качестве основных видов деятельности муниципальными бюджетными и автономными учреждениями, подведомственными ОКСиДМ г. Оленегорска, утвержденный приказом ОКСиДМ г. Оленегорска на календарный год;

– Устав МУК ЦКиД «Полярная звезда».

7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей муниципальной работы:

- физические лица (граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства независимо от места проживания, пола, состояния здоровья, уровня образования, специальности, отношения к религии);
- юридические лица (независимо от их организационно-правовых форм, форм собственности и сферы деятельности).

8. Показатели оценки качества выполнения муниципальной работы: приложение к настоящему стандарту качества

9. Требования к процедурам выполнения муниципальной работы:

9.1. Перечень документов, необходимых для выполнения муниципальной работы:

- для участников – заявка на участие в фестивале.
- для посетителей – требований нет.

9.2. Порядок выполнения муниципальной работы.

Муниципальная работа выполняется Муниципальным учреждением культуры «Центр культуры и досуга «Полярная звезда» (МУК ЦКид «Полярная звезда»), в отношении, которого функции и полномочия учредителя осуществляет ОКСиДМ г. Оленегорска.

В составе муниципальной работы выделяются следующие направления деятельности:

- развитие межнационального диалога культур, популяризация высоких гуманистических идей на международном, всероссийском, межрегиональном, областном уровнях;
- сохранение, развитие и популяризация национальных культур народов России, определение современного состояния и перспектив развития различных жанров творчества;
- взаимообогащение творческих контактов, развитие и активизация взаимовыгодных партнерских связей;
- организация досуга различных групп населения: проведение праздников, народных гуляний, концертов, акций, торжественных мероприятий, посвященных памятным датам России, красным дням календаря;
- организация и проведение выставок с целью поддержки творческой деятельности граждан, развитию духовной и интеллектуальной сферы жизни общества.

Выполнение муниципальной работы осуществляются в соответствии с режимом работы МУК ЦКид «Полярная звезда».

9.3. Перечень оснований для приостановления выполнения или отказа в выполнении муниципальной работы: исключение работы из ведомственного перечня муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых в качестве основных видов деятельности муниципальными бюджетными и автономными учреждениями, подведомственным ОКСиДМ г. Оленегорска.

9.4. Досудебное (внесудебное) обжалование.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования в порядке, установленном статьей 11.2 «Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы» Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», являются решения, действия (бездействие) работников, руководителей муниципального учреждения, ответственных за предоставление муниципальной услуги. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений, действий (бездействия):

- работников муниципальных учреждений, обратившись с жалобой к руководителю муниципального учреждения;
- руководителя муниципального учреждения, обратившись с жалобой к Главе города Оленегорска (в его отсутствие -уполномоченному должностному лицу, исполняющему его обязанности в соответствии с Уставом муниципального округа).

Жалоба может быть подана письменно, направлена по почте или в электронной форме через виртуальную приемную на официальном сайте муниципального учреждения, а также с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг или регионального портала государственных и муниципальных услуг <http://51gosuslugi.ru>, официального сайта многофункционального центра.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий (бездействия) в отношении работников муниципальных учреждений, ответственных за предоставление муниципальной услуги, является поступление жалобы на имя руководителя муниципального учреждения.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий (бездействия) в отношении руководителя муниципального учреждения, является поступление жалобы на имя Главы города Оленегорска (в его отсутствие -уполномоченного должностного лица, исполняющего его обязанности в соответствии с Уставом муниципального округа).

Жалоба должна содержать:

- наименование муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу или руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- 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;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) работника или руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) работника или руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

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

Жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

Поступившая жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации. В случае обжалования отказа работников, муниципальных учреждений, ответственных за предоставление муниципальной услуги в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Письменное обращение на бумажном носителе или обращение, предоставленное в электронном виде, поступившее в муниципальное учреждение, Главе города Оленегорска (в его отсутствие – уполномоченному

должностному лицу, исполняющему его обязанности в соответствии с Уставом муниципального округа) подлежит регистрации в журнале входящей документации.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения об удовлетворении жалобы или об отказе в удовлетворении жалобы, заявителю направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы в письменной форме или, по желанию заявителя, в электронной форме.

При одновременном поступлении дубликатной жалобы (повторный экземпляр или копия одной и той же жалобы от одного и того же заявителя) и основной жалобы либо поступлении дубликатной жалобы до окончания рассмотрения основной жалобы заявителя принимается решение и дается единый ответ. Если дубликатная жалоба поступила после рассмотрения основной жалобы, то заявителю не позднее 7-дневного срока с момента регистрации дубликатной жалобы направляется уведомление со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основную жалобу.

Результатом досудебного обжалования является:

– решение об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

– решение об отказе в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, Заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых муниципальным учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

9.5. Судебное обжалование.

Заинтересованные лица могут обжаловать в суде решения и действия (бездействие), осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в установленном законодательством Российской Федерации порядке в соответствии с подведомственностью и подсудностью дел, установленной процессуальным законодательством Российской Федерации.

10. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения муниципальной работы.

Параметр 1	Требование 2	Регламентирующий документ 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). 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 118.13330.2012 Общественные здания и сооружения; СП 59.13330.2012 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения (актуализированная редакция СНиП35-01-2001); 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 муниципальной 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)	
3. Оборудование	наличие специального оборудования, отвечающего требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, позволяющего обеспечить качественное выполнение муниципальной работы, в том числе: – мебель для организации рабочего места специалистов; – аудиовизуальные технические средства и иное оборудование для проведения мероприятий; – автоматизированные рабочие места для методистов, отвечающих за выполнение муниципальной работы. Автоматизированные рабочие места, предназначенные	СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы

	для выполнения муниципальной работы, должны быть аттестованы; – лицензированные программы и другое оборудование, необходимое для поддержки локальной вычислительной сети и организации доступа к сети Интернет	
--	---	--

11. Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной работы.

Параметр 1	Требование 2	Регламентирующий документ 3
1. Разрешительные документы	– 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.	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	Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии 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; 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. Пожарная безопасность	Учреждение должно быть оборудовано автоматическими установками пожарной сигнализации, системами оповещения людей о пожаре, противопожарными дверями, первичными средствами пожаротушения; схемами эвакуации; защитными средствами (маски)	постановление Правительства Мурманской области от 11.07.2011 № 348-ПП «О мерах по повышению защищенности объектов массового пребывания людей на территории Мурманской области»; Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»; постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»

12. Требования к доступности муниципальной работы для потребителей.

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 выполнения муниципальной работы.

Учреждение проводит мероприятия (фестивали, народные гулянья, праздники, торжественные мероприятия, памятные даты, выставки, конкурсы и смотры), ориентированные на различные группы посетителей, с учетом их возрастных и психологических особенностей, состояния здоровья, в том числе в режиме внестационарного культурно-досугового обслуживания.

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».

Обслуживание участников мероприятий:

- подготовка Положения о предстоящем мероприятии;
- осуществление своевременной информационной рассылки;
- заявки на участие принимаются от учреждений, организаций, клубных формирований, физических лиц.

13. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения муниципальной работы.

Должность	Нормативная численность	НПА, устанавливающий 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	в соответствии со штатным расписанием количественный и качественный состав работников должен быть достаточным для гарантированного выполнения муниципальной работы	приказ Минтруда России от 30.09.2013№ 504 "Об утверждении методических рекомендаций по разработке систем нормирования труда в государственных (муниципальных) учреждениях" Приказ Минкультуры России от 01.09.2011№ 906 «О нормативах штатной численности работников государственных и муниципальных учреждений культурно-досугового типа и библиотек» Приказ Минкультуры России от 30.12.2015№ 3448 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в культурно-досуговых учреждениях и других организациях культурно-досугового типа»	в соответствии с Единым квалификационным справочником должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии". Доля специалистов, имеющих высшее и среднее профессиональное образование не менее 50% от общего числа специалистов культурно-досугового учреждения	не реже 1 раза в 3 года
--	--	--	--	-------------------------

14. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной работы.

Способ получения информации	Состав размещаемой информации	Периодичность обновления информации
1	2	3
Информационные стенды культурно-досугового учреждения	афиши и листовки планируемых мероприятий	в соответствии с планом мероприятий учреждения
На сайте учреждения в сети Интернет	– информация о деятельности учреждения относительно проведения фестивалей (положения, пресс-релизы, фото, видео, анонсы и др.); – полный перечень оказываемых услуг учреждением, контактная информация; – план мероприятий на год	по мере необходимости, в соответствии с планом мероприятий учреждения

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

Параметр	Требование
1	2
Книга отзывов и предложений	в учреждении имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется потребителям по их требованию. Отзывы и предложения потребителей о качестве выполнения муниципальной работы рассматриваются должностными лицами учреждения не реже 1 раза в месяц с принятием при необходимости соответствующих мер
Письменные обращения граждан	в учреждении организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка ответов в установленном порядке
Опросы потребителей муниципальных услуг	в учреждении организуются регулярные анкетные опросы потребителей о степени удовлетворенности качеством выполнения муниципальной работы

16. Иные требования, необходимые для обеспечения выполнения муниципальной работы на высоком качественном уровне: не установлены.

Приложение
к стандарту качества

**Показатели оценки качества выполнения муниципальной работы
«Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» (фестивали, выставки, конкурсы, смотры и иные зрелищные мероприятия)**

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 муниципальной работы			
Открытость и доступность деятельности учреждения, балл	$K \geq N$	$K=K1+K2$, где: K1 – полнота и актуальность информации на сайте учреждения; – полнота информации об учреждении: соответствует требованиям – 1 балл, не соответствует – 0 балл;	данные учреждения

		<p>– полнота информации о проводимых мероприятиях учреждением: соответствует требованиям – 1 балл, не соответствует – 0 балл;</p> <p>– актуальность информации об учреждении: информация актуальна (документы размещены в последней принятой версии, данные об учреждении, соответствуют текущему моменту) – 1 балл; не актуальна – 0 балл;</p> <p>– актуальность информации о проводимых мероприятиях учреждением: информация актуальна – 1 балл; не актуальна – 0 балл.</p> <p>K2 – фактическая оценка показателя «Качество проведения культурно-массовых мероприятий» по данным опроса потребителей муниципальных работ (значение показателя от 0 до 4);</p> <p>K_{max}=8,</p> <p>N – нормативное значение показателя качества муниципальной работы, установленное в муниципальном задании учреждения, утверждаемом учредителем</p>	
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса выполнения муниципальной работы			
1. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения муниципальной работы			
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 предметов, оборудования требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
2. Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной работы			
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 муниципальной работы для потребителей			
Соответствие режима работы требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Наличие размещения информации о порядке предоставления муниципальной услуги, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	данные официального сайта для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru
4. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения муниципальной работы			
Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в оказании муниципальной услуги требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Наличие мероприятий по	1	наличие мероприятий	данные

переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в выполнении муниципальной работы требованиям, да/нет		(да – 1, нет – 0)	учреждения
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной работы			
Наличие актуальной информации на информационном стенде, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Наличие актуальной информации на сайте учреждения в сети Интернет, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве выполнения муниципальной работы			
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 муниципальной работы, да/нет	1	проведение опросов (да – 1, нет – 0)	данные учреждения

УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации города Оленегорска
от 22.05.2023 № 264

Стандарт качества выполнения муниципальной работы «Обеспечение доступа к объектам спорта»

1. Разработчик Стандарта качества выполнения муниципальной работы: ОКСиДМ г. Оленегорска.
2. Наименование муниципальной работы: обеспечение доступа к объектам спорта.
3. Цель муниципальной работы: обеспечение права каждого на свободный доступ к физической культуре и спорту как к необходимым условиям развития физических, интеллектуальных и нравственных способностей личности, права на занятия физической культурой и спортом для всех категорий граждан и групп населения.
4. Сведения о возмездности (безвозмездности) выполнения муниципальной работы, включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за выполнение муниципальной работы: муниципальная работа оказывается бесплатно.
5. Термины и определения, используемые в Стандарте:
 - качество муниципальной работы: степень соответствия качества выполнения муниципальной работы установленным требованиям к ее выполнению;
 - стандарт качества муниципальной работы: обязательные для исполнения правила, устанавливающие в интересах потребителя муниципальной работы;
 - объекты спорта: объекты недвижимого имущества или комплексы недвижимого имущества, специально предназначенные для проведения физкультурных мероприятий и (или) спортивных мероприятий, в том числе спортивные сооружения;
 - спортивное снаряжение и инвентарь: комплект предметов, приспособлений, необходимый для обеспечения процесса занятий физической культурой и спортом.
6. Правовые основы выполнения муниципальной работы:
 - Федеральный закон от 04.12.2007 № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»;
 - Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
 - Закон Мурманской области от 27.12.2010 № 1297-01-ЗМО «О физической культуре и спорте в Мурманской области»;
 - постановление Администрации города Оленегорска от 24.09.2015 № 404 «О порядке формирования муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в отношении муниципальных учреждений и финансового обеспечения выполнения муниципального задания»;
 - постановление Администрации города Оленегорска от 20.01.2015 № 19 «Об утверждении Порядка оценки соответствия качества оказываемых (выполняемых) муниципальных услуг (работ) утвержденным муниципальным стандартам качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ)»;
 - Ведомственный перечень муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых в качестве основных видов деятельности муниципальными бюджетными и автономными учреждениями, подведомственными ОКСиДМ г. Оленегорска, утвержденный приказом ОКСиДМ г. Оленегорска на календарный год;
 - Устав МУС «УСЦ».
7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей муниципальной работы: муниципальная работа выполняется в интересах общества в целом.
8. Показатели оценки качества выполнения муниципальной работы: приложение к настоящему стандарту качества.
9. Требования к процедурам выполнения муниципальной работы:
 - 9.1. Перечень документов, необходимых для выполнения муниципальной работы: не требуются.
 - 9.2. Порядок выполнения муниципальной работы.

Муниципальная работа выполняется Муниципальным учреждением спорта «Учебно-спортивный центр» (МУС «УСЦ»), в отношении, которого функции и полномочия учредителя осуществляет ОКСиДМ г. Оленегорска.

В составе муниципальной работы выделяются следующие направления деятельности:

– обеспечение доступа к закрытым спортивным объектам для свободного пользования в течение ограниченного времени

- предоставление в пользование населению объектов физической культуры и спорта;
- выдача занимающимся гражданам инвентаря и оборудования для проведения досуга и отдыха.

Доступ к спортивным объектам осуществляется при наличии:

- медицинского заключения (является обязательным только для детей и подростков в возрасте до 14 лет);
 - билета или абонемена, приобретенного в кассе учреждения;
 - договора о выполнении работы (для юридических лиц).
- Выполнение муниципальной работы осуществляется в соответствии с режимом работы МУС «УСЦ».

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

– исключение работы из ведомственного перечня муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых в качестве основных видов деятельности муниципальными бюджетными и автономными учреждениями, подведомственным ОКСиДМ г. Оленегорска.

9.4. Досудебное (внесудебное) обжалование.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования в порядке, установленном статьей 11.2 «Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы» Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», являются решения, действия (бездействие) работников, руководителя муниципального учреждения, ответственных за предоставление муниципальной услуги. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений, действий (бездействия):

- работников муниципальных учреждений, обратившись с жалобой к руководителю муниципального учреждения;
- руководителя муниципального учреждения, обратившись с жалобой к Главе города Оленегорска (в его отсутствие – уполномоченному должностному лицу, исполняющему его обязанности в соответствии с Уставом муниципального округа).

Жалоба может быть подана письменно, направлена по почте или в электронной форме через виртуальную приемную на официальном сайте муниципального учреждения, а также с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг или регионального портала государственных и муниципальных услуг <http://51gosuslugi.ru>, официального сайта многофункционального центра.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий (бездействия) в отношении работников муниципальных учреждений, ответственных за предоставление муниципальной услуги, является поступление жалобы на имя руководителя муниципального учреждения.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий (бездействия) в отношении руководителя муниципального учреждения, является поступление жалобы на имя Главы города Оленегорска (в его отсутствие – уполномоченного должностного лица, исполняющего его обязанности в соответствии с Уставом муниципального округа).

Жалоба должна содержать:

- наименование муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу или руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- 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;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) работника или руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) работника или руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

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

Жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

Поступившая жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации. В случае обжалования отказа работников, муниципальных учреждений, ответственных за предоставление муниципальной услуги в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Письменное обращение на бумажном носителе или обращение, предоставленное в электронном виде, поступившее в муниципальное учреждение, Главе города Оленегорска (в его отсутствие – уполномоченному должностному лицу, исполняющему его обязанности в соответствии с Уставом муниципального округа) подлежит регистрации в журнале входящей документации.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения об удовлетворении жалобы или об отказе в удовлетворении жалобы, заявителю направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы в письменной форме или, по желанию заявителя, в электронной форме.

При одновременном поступлении дубликатной жалобы (повторный экземпляр или копия одной и той же жалобы от одного и того же заявителя) и основной жалобы либо поступлении дубликатной жалобы до окончания рассмотрения основной жалобы заявителя принимается решение и дается единый ответ. Если дубликатная жалоба поступила после рассмотрения основной жалобы, то заявителю не позднее 7-дневного срока с момента регистрации дубликатной жалобы направляется уведомление со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основную жалобу.

Результатом досудебного обжалования является:

- решение об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата Заявителю денежных

средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

– решение об отказе в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, Заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых муниципальным учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

9.5. Судебное обжалование.

Заинтересованные лица могут обжаловать в суде решения и действия (бездействие), осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в установленном законодательством Российской Федерации порядке в соответствии с подведомственностью и подсудностью дел, установленной процессуальным законодательством Российской Федерации.

10. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения муниципальной работы.

Параметр 1	Требование 2	Регламентирующий документ 3
1. Здание	– удовлетворительное техническое состояние здания; – подключено к системам водоснабжения, канализации, отопления, вентиляции, оборудовано источниками искусственного освещения; – защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).	Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»
2. Помещения	– соответствие санитарно-гигиеническим нормам и требованиям пожарной безопасности – наличие помещений для работников учреждения; – наличие хозяйственных помещений	Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»
3. Оборудование	– оснащены системой видеонаблюдения, пожарно-охранной сигнализацией; исправной мебелью и бытовым оборудованием; – рабочие места сотрудников имеют аттестацию; – оборудование используется по назначению в соответствии с технической документацией, содержится в технически исправном состоянии, подлежит систематической проверке	Федеральный закон от 28.12.2013 № 426-ФЗ «О специальной оценке условий труда». Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы», утвержденные Главным государственным санитарным врачом РФ 30.05.2003

11. Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной работы.

Параметр 1	Требование 2	Регламентирующий документ 3
1. Разрешительные документы	– 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	Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»
2. Санитарное состояние	состояние здания (помещений) должно соответствовать установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, требованиям безопасности и охраны труда	Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»
3. Пожарная безопасность	Учреждение должно быть оборудовано автоматическими установками пожарной сигнализации, системами оповещения людей о пожаре, противопожарными дверями, первичными	постановление Правительства Мурманской области от 11.07.2011 № 348-ПП «О мерах по повышению защищенности

	средствами пожаротушения; схемами эвакуации; защитными средствами (маски)	объектов массового пребывания людей на территории Мурманской области»; Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»; постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»
--	---	---

12. Требования к доступности муниципальной работы для потребителей.

Режим работы учреждения спорта устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего трудового распорядка, утверждаемого в порядке, установленном Уставом учреждения, с учетом специфики выполнения муниципальной работы.

Занятия проводятся по расписанию, утвержденному руководителем учреждения.

Каждое сооружение должно быть оснащено специальным и табельным оборудованием и инвентарем, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество выполняемых работ соответствующих видов.

Выполняемые работы и условия обслуживания должны быть безопасными для жизни, здоровья и имущества получателей услуг.

Спортивное оборудование, снаряжение и инвентарь должны соответствовать требованиям безопасности, установленным в нормативной документации на них, и использоваться в соответствии с правилами, изложенными в эксплуатационной документации предприятия – изготовителя.

13. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения муниципальной работы.

Должность	Нормативная численность	НПА, устанавливающий нормативную численность	Уровень квалификации	Периодичность мероприятий по переподготовке, повышению квалификации
1	2	3	4	5
Инструктор по спорту	штатное расписание количественный и качественный состав работников должен быть достаточным для гарантированного выполнения муниципальной работы	приказ ГКФТ России от 30.11.1995 № 325 «О рекомендуемых штатах физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений»	в соответствии с Единым квалификационным справочником должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников в области физической культуры и спорта". Доля специалистов имеющих высшее и среднее профессиональное образование не менее 50 % от общего числа специалистов учреждения спорта	не реже 1 раза в 3 года

14. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной работы.

Способ получения информации	Состав размещаемой информации	Периодичность обновления информации
1	2	3
Информационные стенды	сведения о бесплатных и платных муниципальных работах, требования к получателям услуг, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, телефоны администрации учреждения	по мере необходимости
На сайте учреждения в сети Интернет	информация о деятельности учреждения, полный перечень оказываемых услуг учреждения, контактная информация;	по мере необходимости.
Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru	Информация и электронные копии документов в соответствии с приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 № 86н	не позднее 5 рабочих дней, следующих за днем принятия документов или внесения изменений в документы

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

Параметр	Требование
1	2
Книга отзывов и предложений	в учреждении спорта имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется потребителям по их требованию. Отзывы и предложения потребителей о качестве выполнения муниципальной работы рассматриваются должностными лицами учреждения

	спорта не реже 1 раза в месяц с принятием при необходимости соответствующих мер
Письменные обращения граждан	в учреждении спорта организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка ответов в установленном порядке.
Опросы потребителей муниципальной работы	в учреждении организуются регулярные анкетные опросы потребителей о степени удовлетворенности качеством выполнения муниципальной работы

16. Иные требования, необходимые для обеспечения выполнения муниципальной работы на высоком качественном уровне: не установлены.

Приложение
к стандарту качества

**Показатели оценки качества выполнения муниципальной работы
«Обеспечение доступа к объектам спорта»**

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 муниципальной работы			
Наличие обоснованных жалоб	Жф = Жз	Жф – фактическое количество жалоб; Жз – запланированное количество жалоб	данные учреждения
Фактическое количество посещений закрытых спортивных объектов относительно запланированного показателя, чел.	Пф = Пз	Пф – фактическое количество посещений; Пз – запланированное количество посещений	данные учреждения
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса выполнения муниципальной работы			
1. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения муниципальной работы			
Соответствие здания 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 предметов, оборудования требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
2. Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной работы			
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 муниципальной работы для потребителей			
Соответствие режима работы требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Наличие размещения информации о порядке предоставления муниципальной услуги, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	данные официального сайта для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru
4. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения муниципальной работы			
Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в выполнении муниципальной работы требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Наличие мероприятий по переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в выполнении	1	наличие мероприятий (да – 1, нет – 0)	данные учреждения

муниципальной работы требованиям, да/нет			
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной работы			
Наличие актуальной информации на информационном стенде, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Наличие актуальной информации на сайте учреждения в сети Интернет, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве выполнения муниципальной работы			
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 муниципальной работы, да/нет	1	проведение опросов (да – 1, нет – 0)	данные учреждения

УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации города Оленегорска
от 22.05.2023 № 264

**Стандарт качества выполнения муниципальной работы
«Организация и проведение официальных физкультурных
(физкультурно-оздоровительных) мероприятий»**

1. Разработчик Стандарта качества выполнения муниципальной работы: ОКСИДМ г. Оленегорска.
2. Наименование муниципальной работы: организация и проведение официальных физкультурных (физкультурно-оздоровительных) мероприятий.
3. Цель муниципальной работы: организация и проведение официальных физкультурных (физкультурно-оздоровительных) мероприятий международного, всероссийского, регионального, муниципального уровня на территории муниципального округа город Оленегорск с подведомственной территорией в соответствии с календарным планом официальных физкультурно-оздоровительных и спортивно-массовых мероприятий на соответствующий год.
4. Сведения о возмездности (безвозмездности) выполнения муниципальной работы, включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за выполнение муниципальной работы: муниципальная работа выполняется бесплатно.
5. Термины и определения, используемые в Стандарте:
 - качество муниципальной работы: степень соответствия качества выполнения муниципальной работы установленным требованиям к ее выполнению;
 - стандарт качества муниципальной работы: обязательные для исполнения правила, устанавливающие в интересах потребителя муниципальной работы;
 - объекты спорта: объекты недвижимого имущества или комплексы недвижимого имущества, специально предназначенные для проведения физкультурных мероприятий и (или) спортивных мероприятий, в том числе спортивные сооружения;
 - спортивное снаряжение и инвентарь: комплект предметов, приспособлений, необходимый для обеспечения процесса занятий физической культурой и спортом;
 - официальные физкультурные мероприятия и спортивные мероприятия: физкультурные мероприятия и спортивные мероприятия, включенные в Единый календарный план межрегиональных, всероссийских и международных физкультурных мероприятий и спортивных мероприятий, календарные планы физкультурных мероприятий и спортивных мероприятий субъектов Российской Федерации, муниципальных образований;
 - спортивные мероприятия: спортивные соревнования, а также тренировочные мероприятия, включающие в себя теоретическую и организационную части, и другие мероприятия по подготовке к спортивным соревнованиям с участием спортсменов.
6. Правовые основы выполнения муниципальной работы:
 - Федеральный закон от 04.12.2007 № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»;
 - Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
 - Закон Мурманской области от 27.12.2010 № 1297-01-ЗМО «О физической культуре и спорте в Мурманской области»;
 - постановление Администрации города Оленегорска от 24.09.2015 № 404 «О порядке формирования муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в отношении муниципальных учреждений и финансового обеспечения выполнения муниципального задания»;
 - постановление Администрации города Оленегорска от 20.01.2015 № 19 «Об утверждении Порядка оценки соответствия качества оказываемых (выполняемых) муниципальных услуг (работ) утвержденным муниципальным стандартам качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ)»;
 - Ведомственный перечень муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых в качестве основных видов деятельности муниципальными бюджетными и автономными учреждениями, ОКСИДМ г. Оленегорска, утвержденный приказом ОКСИДМ г. Оленегорска на календарный год;
 - Уставы МУС «УСЦ» и МБУ СШ «Олимп».
7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей муниципальной работы: муниципальная работа выполняется в интересах общества в целом.
8. Показатели оценки качества выполнения муниципальной работы: приложение к настоящему стандарту качества.

9. Требования к процедурам выполнения муниципальной работы:

9.1. Перечень документов, необходимых для выполнения муниципальной работы: положение ОКСиДМ г. Оленегорска о проведении спортивного мероприятия.

9.2. Порядок выполнения муниципальной работы:

- подача заявок участниками спортивных мероприятий;
- издание приказов МУС «УСЦ» и МБУ СШ «Олимп» о проведении соревнований на основании положения ОКСиДМ г. Оленегорска, утверждение сметы;
- проведение спортивных мероприятий согласно положению;
- выпуск итогового протокола и отчета о проведении мероприятия.

Проведение официальных физкультурных (физкультурно-оздоровительных) мероприятий осуществляется согласно календарного плана официальных физкультурно-оздоровительных и спортивно-массовых мероприятий.

Муниципальная работа выполняется Муниципальным учреждением спорту «Учебно-спортивный центр» (МУС «УСЦ») и муниципальным бюджетным учреждением «Спортивная школа «Олимп» (МБУ СШ «Олимп»), в отношении, которых функции и полномочия учредителя осуществляет ОКСиДМ г. Оленегорска в соответствии с режимом работы.

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

– исключение работы из ведомственного перечня муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых в качестве основных видов деятельности муниципальными бюджетными и автономными учреждениями, подведомственным ОКСиДМ г. Оленегорска.

9.4. Досудебное (внесудебное) обжалование.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования в порядке, установленном статьей 11.2 «Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы» Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», являются решения, действия (бездействие) работников, руководителя муниципального учреждения, ответственных за предоставление муниципальной услуги. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений, действий (бездействия):

- работников муниципальных учреждений, обратившись с жалобой к руководителю муниципального учреждения;
- руководителя муниципального учреждения, обратившись с жалобой к Главе города Оленегорска (в его отсутствие – уполномоченному должностному лицу, исполняющему его обязанности в соответствии с Уставом муниципального округа).

Жалоба может быть подана письменно, направлена по почте или в электронной форме через виртуальную приемную на официальном сайте муниципального учреждения, а также с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг или регионального портала государственных и муниципальных услуг <http://51gosuslugi.ru>, официального сайта многофункционального центра.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий (бездействия) в отношении работников муниципальных учреждений, ответственных за предоставление муниципальной услуги, является поступление жалобы на имя руководителя муниципального учреждения.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий (бездействия) в отношении руководителя муниципального учреждения, является поступление жалобы на имя Главы города Оленегорска (в его отсутствие – уполномоченного должностного лица, исполняющего его обязанности в соответствии с Уставом муниципального округа).

Жалоба должна содержать:

- наименование муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу или руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- 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;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) работника или руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) работника или руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

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

Жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

Поступившая жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации. В случае обжалования отказа работников, муниципальных учреждений, ответственных за предоставление муниципальной услуги в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Письменное обращение на бумажном носителе или обращение, предоставленное в электронном виде, поступившее в муниципальное учреждение, Главе города Оленегорска (в его отсутствие – уполномоченному должностному лицу, исполняющему его обязанности в соответствии с Уставом муниципального округа) подлежит регистрации в журнале входящей документации.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения об удовлетворении жалобы или об отказе в удовлетворении жалобы, заявителю направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы в письменной форме или, по желанию заявителя, в электронной форме.

При одновременном поступлении дубликатной жалобы (повторный экземпляр или копия одной и той же жалобы от одного и того же заявителя) и основной жалобы либо поступлении дубликатной жалобы до окончания рассмотрения основной жалобы заявителем принимается решение и дается единый ответ. Если дубликатная жалоба поступила после рассмотрения основной жалобы, то заявителю не позднее 7-дневного срока с момента регистрации дубликатной жалобы направляется уведомление со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основную жалобу.

Результатом досудебного обжалования является:

– решение об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

– решение об отказе в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, Заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых муниципальным учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

9.5. Судебное обжалование.

Заинтересованные лица могут обжаловать в суде решения и действия (бездействие), осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в установленном законодательством Российской Федерации порядке в соответствии с подведомственностью и подсудностью дел, установленной процессуальным законодательством Российской Федерации.

10. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения муниципальной работы.

Параметр 1	Требование 2	Регламентирующий документ 3
1. Здание	– удовлетворительное техническое состояние здания; – подключено к системам водоснабжения, канализации, отопления, вентиляции, оборудовано источниками искусственного освещения; – защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.)	Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»
2. Помещения	– соответствие санитарно-гигиеническим нормам и требованиям пожарной безопасности – наличие помещений для работников учреждения; – наличие хозяйственных помещений.	Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»
3. Оборудование	– оснащены системой видеонаблюдения, пожарно-охранной сигнализацией; исправной мебелью и бытовым оборудованием; – рабочие места сотрудников имеют аттестацию; – оборудование используется по назначению в соответствии с технической документацией, содержится в технически исправном состоянии, подлежит систематической проверке.	Федеральный закон от 28.12.2013 № 426-ФЗ «О специальной оценке условий труда». Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы», утвержденные Главным государственным санитарным врачом РФ 30.05.2003.

11. Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной работы.

Параметр 1	Требование 2	Регламентирующий документ 3
1. Разрешительные документы	– 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	Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»
2. Санитарное состояние	состояние здания (помещений) должно соответствовать установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, требованиям безопасности и охраны труда	Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»
3. Пожарная безопасность	Учреждение должно быть оборудовано автоматическими установками пожарной сигнализации, системами оповещения людей о пожаре, противопожарными дверями, первичными средствами пожаротушения; схемами эвакуации;	постановление Правительства Мурманской области от 11.07.2011 № 348-ПП «О мерах по повышению защищенности объектов массового пребывания людей на территории Мурманской области»;

	защитными средствами (маски)	Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»; постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»
--	------------------------------	--

12. Требования к доступности муниципальной работы для потребителей.

Режим работы учреждения спорта устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего трудового распорядка, утверждаемого в порядке, установленном Уставом учреждения, с учетом специфики выполнения муниципальной работы.

Перечень работ размещается на сайте www.bus.gov.ru.

13. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения муниципальной работы: в соответствии с правилами проведения соревнований по видам спорта.

14. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной работы.

Способ получения информации	Состав размещаемой информации	Периодичность обновления информации
1	2	3
Информационные стенды	сведения о бесплатных и платных муниципальных работах, требования к получателям услуг, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, телефоны администрации учреждения. Информация о проводимых мероприятиях.	по мере необходимости
На сайте учреждения в сети Интернет	информация о деятельности учреждения, полный перечень оказываемых услуг учреждения, контактная информация	по мере необходимости
Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru	Информация и электронные копии документов в соответствии с приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21 июля 2011 года № 86н	не позднее 5 рабочих дней, следующих за днем принятия документов или внесения изменений в документы

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

Параметр	Требование
1	2
Книга отзывов и предложений	в учреждении спорта имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется потребителям по их требованию. Отзывы и предложения потребителей о качестве выполнения муниципальной работы рассматриваются должностными лицами учреждения спорта не реже 1 раза в месяц с принятием при необходимости соответствующих мер
Письменные обращения граждан	в учреждении спорта организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка ответов в установленном порядке

16. Иные требования, необходимые для обеспечения выполнения муниципальной работы на высоком качественном уровне: не установлены.

Приложение
к стандарту качества

**Показатели оценки качества выполнения муниципальной работы
«Организация и проведение официальных физкультурных
(физкультурно-оздоровительных) мероприятий»**

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 условия, влияющие на качество процесса выполнения муниципальной работы			
1. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения муниципальной работы			
Соответствие здания требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
2. Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной работы			
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	1	Соответствует требованиям	данные учреждения

и криминальной безопасности, да/нет		(да – 1, нет – 0)	
3. Требования к доступности муниципальной работы для потребителей			
Соответствие режима работы требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Наличие размещения информации о порядке предоставления муниципальной услуги, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	данные официального сайта для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru
4. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения муниципальной работы			
Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в выполнении муниципальной работы требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Наличие мероприятий по переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в выполнении муниципальной работы требованиям, да/нет	1	наличие мероприятий (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной работы			
Наличие актуальной информации на информационном стенде, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Наличие актуальной информации на сайте учреждения в сети Интернет, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве выполнения муниципальной работы			
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
постановлением Администрации города Оленегорска
от 22.05.2023 № 264

Стандарт качества выполнения муниципальной работы «Организация и проведение официальных спортивных мероприятий»

1. Разработчик Стандарта качества выполнения муниципальной работы: ОКСиДМ г. Оленегорска.
2. Наименование муниципальной работы: организация и проведение официальных спортивных мероприятий
3. Цель муниципальной работы: организация и проведение официальных спортивных мероприятий международного, всероссийского, межмуниципального, муниципального уровня на территории муниципального округа город Оленегорск с подведомственной территорией в соответствии с календарным планом официальных физкультурно-оздоровительных и спортивно-массовых мероприятий на соответствующий год.
4. Сведения о возмездности (безвозмездности) выполнения муниципальной работы, включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за выполнение муниципальной работы: муниципальная работа выполняется бесплатно.
5. Термины и определения, используемые в Стандарте:
 - качество муниципальной работы: степень соответствия качества выполнения муниципальной работы установленным требованиям к ее выполнению;
 - стандарт качества муниципальной работы: обязательные для исполнения правила, устанавливающие в интересах потребителя муниципальной работы;
 - объекты спорта: объекты недвижимого имущества или комплексы недвижимого имущества, специально предназначенные для проведения физкультурных мероприятий и (или) спортивных мероприятий, в том числе спортивные сооружения;
 - спортивное снаряжение и инвентарь: комплект предметов, приспособлений, необходимый для обеспечения процесса занятий физической культурой и спортом;
 - официальные физкультурные мероприятия и спортивные мероприятия: физкультурные мероприятия и спортивные мероприятия, включенные в Единый календарный план межрегиональных, всероссийских и международных физкультурных мероприятий и спортивных мероприятий, календарные планы физкультурных мероприятий и спортивных мероприятий субъектов Российской Федерации, муниципальных образований;

– спортивные мероприятия: спортивные соревнования, а также тренировочные мероприятия, включающие в себя теоретическую и организационную части, и другие мероприятия по подготовке к спортивным соревнованиям с участием спортсменов.

6. Правовые основы выполнения муниципальной работы:

- Федеральный закон от 04.12.2007 № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
- Закон Мурманской области от 27.12.2010 № 1297-01-ЗМО «О физической культуре и спорте в Мурманской области»;

- постановление Администрации города Оленегорска от 24.09.2015 № 404 «О порядке формирования муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в отношении муниципальных учреждений и финансового обеспечения выполнения муниципального задания»;

- постановление Администрации города Оленегорска от 20.01.2015 № 19 «Об утверждении Порядка оценки соответствия качества оказываемых (выполняемых) муниципальных услуг (работ) утвержденным муниципальным стандартам качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ)»;

- Ведомственный перечень муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых в качестве основных видов деятельности муниципальными бюджетными и автономными учреждениями, подведомственными ОКСиДМ г. Оленегорска, утвержденный ОКСиДМ г. Оленегорска на календарный год;

- Уставы МУС «УСЦ» и МБУ СШ «Олимп».

7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей муниципальной работы: муниципальная работа выполняется в интересах общества в целом.

8. Показатели оценки качества выполнения муниципальной работы: приложение к настоящему стандарту качества

9. Требования к процедурам выполнения муниципальной работы:

9.1. Перечень документов, необходимых для выполнения муниципальной работы: Положение ОКСиДМ г. Оленегорска о проведении спортивного мероприятия.

9.2. Порядок выполнения муниципальной работы.

Муниципальная работа выполняется Муниципальным учреждением спорта «Учебно-спортивный центр» (МУС «УСЦ») и муниципальным бюджетным учреждением «Спортивная школа «Олимп» (МБУ СШ «Олимп»), в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет ОКСиДМ г. Оленегорска.

В составе муниципальной работы выделяются следующие направления деятельности:

- издание приказа о проведении соревнования и утверждение сметы;
- проведение соревнования согласно положению;
- материально-техническое обеспечение соревнований, в т. ч. обеспечение спортоборудованием и инвентарем участников;

- формирование призового фонда;

- организация судейства соревнований;

- расселение иногородних участников соревнований;

- организация питания участников соревнований;

- оформление протоколов и составление отчета о проведении соревнований.

Выполнение муниципальной работы осуществляется в соответствии с режимом работы МУС «УСЦ» и МБУ СШ «Олимп».

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

- исключение работы из ведомственного перечня муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых в качестве основных видов деятельности муниципальными бюджетными и автономными учреждениями, подведомственным ОКСиДМ г. Оленегорска.

9.4. Досудебное (внесудебное) обжалование.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования в порядке, установленном статьей 11.2 «Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы» Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», являются решения, действия (бездействие) работников, руководителя муниципального учреждения, ответственных за предоставление муниципальной услуги. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений, действий (бездействия):

- работников муниципальных учреждений, обратившись с жалобой к руководителю муниципального учреждения;

- руководителя муниципального учреждения, обратившись с жалобой к Главе города Оленегорска (в его отсутствие – уполномоченному должностному лицу, исполняющему его обязанности в соответствии с Уставом муниципального округа).

Жалоба может быть подана письменно, направлена по почте или в электронной форме через виртуальную приемную на официальном сайте муниципального учреждения, а также с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг или регионального портала государственных и муниципальных услуг <http://51gosuslugi.ru>, официального сайта многофункционального центра.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий (бездействия) в отношении работников муниципальных учреждений, ответственных за предоставление муниципальной услуги, является поступление жалобы на имя руководителя муниципального учреждения.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий (бездействия) в отношении руководителя муниципального учреждения, является поступление жалобы на имя Главы города Оленегорска (в его отсутствие – уполномоченного должностного лица, исполняющего его обязанности в соответствии с Уставом муниципального округа).

Жалоба должна содержать:

- наименование муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу или руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

- 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;

– сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) работника или руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

– доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) работника или руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

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

Жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

Поступившая жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации. В случае обжалования отказа работников, муниципальных учреждений, ответственных за предоставление муниципальной услуги в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Письменное обращение на бумажном носителе или обращение, предоставленное в электронном виде, поступившее в муниципальное учреждение, Главе города Оленегорска (в его отсутствие – уполномоченному должностному лицу, исполняющему его обязанности в соответствии с Уставом муниципального округа) подлежит регистрации в журнале входящей документации.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения об удовлетворении жалобы или об отказе в удовлетворении жалобы, заявителю направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы в письменной форме или, по желанию заявителя, в электронной форме.

При одновременном поступлении дубликатной жалобы (повторный экземпляр или копия одной и той же жалобы от одного и того же заявителя) и основной жалобы либо поступлении дубликатной жалобы до окончания рассмотрения основной жалобы заявителя принимается решение и дается единый ответ. Если дубликатная жалоба поступила после рассмотрения основной жалобы, то заявителю не позднее 7-дневного срока с момента регистрации дубликатной жалобы направляется уведомление со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основную жалобу.

Результатом досудебного обжалования является:

– решение об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

– решение об отказе в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, Заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых муниципальным учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

9.5. Судебное обжалование.

Заинтересованные лица могут обжаловать в суде решения и действия (бездействие), осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в установленном законодательством Российской Федерации порядке в соответствии с подведомственностью и подсудностью дел, установленной процессуальным законодательством Российской Федерации.

10. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения муниципальной работы.

Параметр 1	Требование 2	Регламентирующий документ 3
1. Здание	– удовлетворительное техническое состояние здания; – подключено к системам водоснабжения, канализации, отопления, вентиляции, оборудовано источниками искусственного освещения; – защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.)	Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»
2. Помещения	– соответствие санитарно-гигиеническим нормам и требованиям пожарной безопасности – наличие помещений для работников учреждения; – наличие хозяйственных помещений	Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»
3. Оборудование	– оснащены системой видеонаблюдения, пожарно-охранной сигнализацией; исправной мебелью и бытовым оборудованием; – рабочие места сотрудников имеют аттестацию; – оборудование используется по назначению в соответствии с технической документацией, содержится в технически исправном состоянии, подлежит систематической проверке	Федеральный закон от 28.12.2013 № 426-ФЗ «О специальной оценке условий труда». Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным

		электронно-вычислительным машинам и организации работы», утвержденные Главным государственным санитарным врачом РФ 30.05.2003
--	--	---

11. Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной работы.

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
1. Разрешительные документы	– 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	Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»
2. Санитарное состояние	состояние здания (помещений) должно соответствовать установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, требованиям безопасности и охраны труда	Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»
3. Пожарная безопасность	Учреждение должно быть оборудовано автоматическими установками пожарной сигнализации, системами оповещения людей о пожаре, противопожарными дверями, первичными средствами пожаротушения; схемами эвакуации; защитными средствами (маски)	постановление Правительства Мурманской области от 11.07.2011 № 348-ПП «О мерах по повышению защищенности объектов массового пребывания людей на территории Мурманской области»; Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»; постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»

12. Требования к доступности муниципальной работы для потребителей.

Режим работы учреждения спорта устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего трудового распорядка, утверждаемого в порядке, установленном Уставом учреждения, с учетом специфики выполнения муниципальной работы.

Перечень работ размещается на сайте www.bus.gov.ru.

13. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения муниципальной работы: в соответствии с правилами проведения соревнований по видам спорта.

14. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной работы.

Способ получения информации	Состав размещаемой информации	Периодичность обновления информации
1	2	3
Информационные стенды	сведения о бесплатных и платных муниципальных работах, требования к получателям услуг, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, телефоны администрации учреждения. Информация о проводимых мероприятиях.	по мере необходимости
На сайте учреждения в сети Интернет	информация о деятельности учреждения, полный перечень оказываемых услуг учреждения, контактная информация;	по мере необходимости.
Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru	Информация и электронные копии документов в соответствии с приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21 июля 2011 года № 86н	не позднее 5 рабочих дней, следующих за днем принятия документов или внесения изменений в документы

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

Параметр	Требование
----------	------------

1	2
Книга отзывов и предложений	в учреждении спорта имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется потребителям по их требованию. Отзывы и предложения потребителей о качестве выполнения муниципальной работы рассматриваются должностными лицами учреждения спорта не реже 1 раза в месяц с принятием при необходимости соответствующих мер
Письменные обращения граждан	в учреждении спорта организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка ответов в установленном порядке

16. Иные требования, необходимые для обеспечения выполнения муниципальной работы на высоком качественном уровне: не установлены.

Приложение
к стандарту качества

**Показатели оценки качества выполнения муниципальной работы
«Организация и проведение официальных спортивных мероприятий»**

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 условия, влияющие на качество процесса выполнения муниципальной работы			
1. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения муниципальной работы			
Соответствие здания 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 предметов, оборудования требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
2. Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной работы			
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 муниципальной работы для потребителей			
Соответствие режима работы требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Наличие размещения информации о порядке предоставления муниципальной услуги, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	данные официального сайта для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru
4. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения муниципальной работы			
Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в выполнении муниципальной работы требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Наличие мероприятий по переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в выполнении муниципальной работы, да/нет	1	наличие мероприятий (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной работы			
Наличие актуальной информации на информационном стенде, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Наличие актуальной информации на сайте	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	данные учреждения

учреждения в сети Интернет, да/нет			
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве выполнения муниципальной работы			
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
постановлением Администрации города Оленегорска
от 22.05.2023 № 264

Стандарт качества выполнения муниципальной работы

«Обеспечение участия спортивных сборных команд в официальных спортивных мероприятиях»

1. Разработчик Стандарта качества выполнения муниципальной работы: ОКСиДМ г. Оленегорска.
2. Наименование муниципальной работы: обеспечение участия спортивных сборных команд в официальных спортивных мероприятиях.
3. Цель муниципальной работы: организация участия спортсменов и спортивных команд муниципального округа город Оленегорск с подведомственной территорией в официальных спортивных мероприятиях международного, всероссийского, межрегионального, регионального, муниципального уровня, в соответствии с календарным планом официальных физкультурно-оздоровительных и спортивно-массовых мероприятий на соответствующий год.
4. Сведения о возмездности (безвозмездности) выполнения муниципальной работы, включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за выполнение муниципальной работы: муниципальная работа выполняется бесплатно.
5. Термины и определения, используемые в Стандарте:
 - качество муниципальной работы: степень соответствия качества выполнения муниципальной работы установленным требованиям к ее выполнению;
 - стандарт качества муниципальной работы: обязательные для исполнения правила, устанавливающие в интересах потребителя муниципальной работы;
 - объекты спорта: объекты недвижимого имущества или комплексы недвижимого имущества, специально предназначенные для проведения физкультурных мероприятий и (или) спортивных мероприятий, в том числе спортивные сооружения;
 - спортивное снаряжение и инвентарь: комплект предметов, приспособлений, необходимый для обеспечения процесса занятий физической культурой и спортом;
 - спортивные мероприятия: спортивные соревнования, а также тренировочные мероприятия, включающие в себя теоретическую и организационную части, и другие мероприятия по подготовке к спортивным соревнованиям с участием спортсменов.
6. Правовые основы выполнения муниципальной работы:
 - Федеральный закон от 04.12.2007 № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»;
 - Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
 - Закон Мурманской области от 27.12.2010 № 1297-01-ЗМО «О физической культуре и спорте в Мурманской области»
 - постановление Администрации города Оленегорска от 24.09.2015 № 404 «О порядке формирования муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в отношении муниципальных учреждений и финансового обеспечения выполнения муниципального задания»;
 - постановление Администрации города Оленегорска от 20.01.2015 № 19 «Об утверждении Порядка оценки соответствия качества оказываемых (выполняемых) муниципальных услуг (работ) утвержденным муниципальным стандартам качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ)»;
 - Ведомственный перечень муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых в качестве основных видов деятельности муниципальными бюджетными и автономными учреждениями, подведомственными ОКСиДМ г. Оленегорска, утвержденный приказом ОКСиДМ г. Оленегорска на календарный год;
 - Уставы МУС «УСЦ» и МБУ СШ «Олимп».
7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей муниципальной работы: муниципальная работа выполняется в интересах общества в целом.
8. Показатели оценки качества выполнения муниципальной работы: приложение к настоящему стандарту качества
9. Требования к процедурам выполнения муниципальной работы:
 - 9.1. Перечень документов, необходимых для выполнения муниципальной работы: положение Министерства спорта Мурманской области о проведении официального спортивного мероприятия.
 - 9.2. Порядок выполнения муниципальной работы.

Муниципальная работа выполняется Муниципальным учреждением спорта «Учебно-спортивный центр» (МУС «УСЦ») и муниципальным бюджетным учреждением «Спортивная школа» «Олимп» (МБУ СШ «Олимп»), в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет ОКСиДМ г. Оленегорска.

В составе муниципальной работы выделяются следующие направления деятельности:

 - издание приказа о проведении соревнования на основании положения Министерства спорта Мурманской области, утверждение сметы;
 - проведение соревнований согласно положению;
 - оформление протоколов и составление отчета о проведении соревнований.

Выполнение муниципальной работы осуществляются в соответствии с режимом работы МУС «УСЦ» и МБУ СШ «Олимп».
 - 9.3. Перечень оснований для приостановления выполнения или отказа в выполнении муниципальной работы:

– исключение работы из ведомственного перечня муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых в качестве основных видов деятельности муниципальными бюджетными и автономными учреждениями, подведомственным ОКСиДМ г. Оленегорска.

9.4. Досудебное (внесудебное) обжалование.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования в порядке, установленном статьей 11.2 «Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы» Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», являются решения, действия (бездействие) работников, руководителя муниципального учреждения, ответственных за предоставление муниципальной услуги. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений, действий (бездействия):

- работников муниципальных учреждений, обратившись с жалобой к руководителю муниципального учреждения;
- руководителя муниципального учреждения, обратившись с жалобой к Главе города Оленегорска (в его отсутствие – уполномоченному должностному лицу, исполняющему его обязанности в соответствии с Уставом муниципального округа).

Жалоба может быть подана письменно, направлена по почте или в электронной форме через виртуальную приемную на официальном сайте муниципального учреждения, а также с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг или регионального портала государственных и муниципальных услуг <http://51gosuslugi.ru>, официального сайта многофункционального центра.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий (бездействия) в отношении работников муниципальных учреждений, ответственных за предоставление муниципальной услуги, является поступление жалобы на имя руководителя муниципального учреждения.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий (бездействия) в отношении руководителя муниципального учреждения, является поступление жалобы на имя Главы города Оленегорска (в его отсутствие – уполномоченного должностного лица, исполняющего его обязанности в соответствии с Уставом муниципального округа).

Жалоба должна содержать:

- наименование муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу или руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

- 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;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) работника или руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) работника или руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

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

Жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

Поступившая жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации. В случае обжалования отказа работников, муниципальных учреждений, ответственных за предоставление муниципальной услуги в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Письменное обращение на бумажном носителе или обращение, предоставленное в электронном виде, поступившее в муниципальное учреждение, Главе города Оленегорска (в его отсутствие – уполномоченному должностному лицу, исполняющему его обязанности в соответствии с Уставом муниципального округа) подлежит регистрации в журнале входящей документации.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения об удовлетворении жалобы или об отказе в удовлетворении жалобы, заявителю направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы в письменной форме или, по желанию заявителя, в электронной форме.

При одновременном поступлении дубликатной жалобы (повторный экземпляр или копия одной и той же жалобы от одного и того же заявителя) и основной жалобы либо поступлении дубликатной жалобы до окончания рассмотрения основной жалобы заявителя принимается решение и дается единый ответ. Если дубликатная жалоба поступила после рассмотрения основной жалобы, то заявителю не позднее 7-дневного срока с момента регистрации дубликатной жалобы направляется уведомление со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основную жалобу.

Результатом досудебного обжалования является:

- решение об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- решение об отказе в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, Заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых муниципальным учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

9.5. Судебное обжалование.

Заинтересованные лица могут обжаловать в суде решения и действия (бездействие), осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в установленном законодательством Российской Федерации порядке в соответствии с подведомственностью и подсудностью дел, установленной процессуальным законодательством Российской Федерации.

10. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения муниципальной работы.

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
1. Здание	– удовлетворительное техническое состояние здания; – подключено к системам водоснабжения, канализации, отопления, вентиляции, оборудовано источниками искусственного освещения; – защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.)	Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»
2. Помещения	– соответствие санитарно-гигиеническим нормам и требованиям пожарной безопасности – наличие помещений для работников учреждения; – наличие хозяйственных помещений.	Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»
3. Оборудование	– оснащены системой видеонаблюдения, пожарно-охранной сигнализацией; исправной мебелью и бытовым оборудованием; – рабочие места сотрудников имеют аттестацию; – оборудование используется по назначению в соответствии с технической документацией, содержится в технически исправном состоянии, подлежит систематической проверке	Федеральный закон от 28.12.2013 № 426-ФЗ «О специальной оценке условий труда». Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы», утвержденные Главным государственным санитарным врачом РФ 30.05.2003

11. Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной работы.

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
1. Разрешительные документы	– 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	Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»
2. Санитарное состояние	состояние здания (помещений) должно соответствовать установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, требованиям безопасности и охраны труда	Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»
3. Пожарная безопасность	Учреждение должно быть оборудовано автоматическими установками пожарной сигнализации, системами оповещения людей о пожаре, противопожарными дверями, первичными средствами пожаротушения; схемами эвакуации; защитными средствами (маски)	постановление Правительства Мурманской области от 11.07.2011 № 348-ПП «О мерах по повышению защищенности объектов массового пребывания людей на территории Мурманской области»; Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»; постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»

12. Требования к доступности муниципальной работы для потребителей.

Режим работы учреждения спорта устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего трудового распорядка, утверждаемого в порядке, установленном Уставом учреждения, с учетом специфики выполнения муниципальной работы.

Перечень работ размещается на сайте www.bus.gov.ru.

13. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения муниципальной работы: в соответствии с правилами проведения соревнований по видам спорта.

14. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной работы.

Способ получения информации	Состав размещаемой информации	Периодичность обновления информации
1	2	3
Информационные стенды	сведения о бесплатных и платных муниципальных работах, требования к получателям услуг, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, телефоны администрации учреждения. Информация о проводимых мероприятиях	по мере необходимости
На сайте учреждения в сети Интернет	информация о деятельности учреждения, полный перечень оказываемых услуг учреждения, контактная информация; итоговый протокол соревнований	по мере необходимости
Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru	Информация и электронные копии документов в соответствии с приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 № 86н	не позднее 5 рабочих дней, следующих за днем принятия документов или внесения изменений в документы

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

Параметр	Требование
1	2
Книга отзывов и предложений	в учреждении спорта имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется потребителям по их требованию. Отзывы и предложения потребителей о качестве выполнения муниципальной работы рассматриваются должностными лицами учреждения спорта не реже 1 раза в месяц с принятием при необходимости соответствующих мер
Письменные обращения граждан	в учреждении спорта организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка ответов в установленном порядке

16. Иные требования, необходимые для обеспечения выполнения муниципальной работы на высоком качественном уровне: не установлены.

Приложение
к стандарту качества

**Показатели оценки качества выполнения муниципальной работы
«Обеспечение участия спортивных сборных команд в официальных спортивных мероприятиях»**

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 муниципальной работы			
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса выполнения муниципальной работы			
1. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения муниципальной работы			
Соответствие здания 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 предметов, оборудования требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
2. Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной работы			
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 муниципальной работы для потребителей			
Соответствие режима работы требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Наличие размещения информации о порядке предоставления муниципальной услуги, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	данные официального сайта для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru
4. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения муниципальной работы			
Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в выполнении муниципальной работы требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Наличие мероприятий по переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в выполнении муниципальной работы требованиям, да/нет	1	наличие мероприятий (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной работы			
Наличие актуальной информации на информационном стенде, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Наличие актуальной информации на сайте учреждения в сети Интернет, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве выполнения муниципальной работы			
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
постановлением Администрации города Оленегорска
от 22.05.2023 № 264

Стандарт качества выполнения муниципальной работы

«Проведение тестирования выполнения нормативов испытаний (тестов) комплекса ГТО»

1. Разработчик Стандарта качества выполнения муниципальной работы: ОКСиДМ г. Оленегорска.
2. Наименование муниципальной работы: проведение тестирования выполнения нормативов испытаний (тестов) комплекса ГТО.
3. Цель муниципальной работы: осуществление тестирования населения по выполнению государственных требований к уровню физической подготовленности и оценке уровня знаний и умений граждан при выполнении нормативов испытаний (тестов) комплекса ГТО.
4. Сведения о возмездности (безвозмездности) выполнения муниципальной работы, включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за выполнение муниципальной работы: муниципальная работа выполняется бесплатно.
5. Термины и определения, используемые в Стандарте:
 - качество муниципальной работы: степень соответствия качества выполнения муниципальной работы установленным требованиям к ее выполнению;
 - стандарт качества муниципальной работы: обязательные для исполнения правила, устанавливающие в интересах потребителя муниципальной работы;
 - объекты спорта: объекты недвижимого имущества или комплексы недвижимого имущества, специально предназначенные для проведения физкультурных мероприятий и (или) спортивных мероприятий, в том числе спортивные сооружения;
 - спортивное снаряжение и инвентарь: комплект предметов, приспособлений, необходимый для обеспечения процесса занятий физической культурой и спортом;
 - нормативы комплекса ГТО: количественные значения показателей выполнения испытаний (тестов) комплекса ГТО, которые позволяют оценить разносторонность (гармоничность) развития основных физических качеств и прикладных двигательных умений и навыков в соответствии с половыми и возрастными особенностями развития человека. Подразделяются на обязательные испытания (тесты) и испытания по выбору;
 - протокол выполнения государственных требований: официальный документ Центра тестирования, в котором спортивным судьей фиксируются результаты выполнения испытаний (тестов) каждого участника, являющийся основанием для представления гражданина к награждению соответствующим знаком отличия комплекса ГТО;

– удостоверение к знаку отличия комплекса ГТО: документ, подтверждающий факт вручения знака отличия комплекса ГТО (бронзового, серебряного или золотого) соответствующей ступени комплекса ГТО.

6. Правовые основы выполнения муниципальной работы:

- Федеральный закон от 04.12.2007 № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
- Указ Президента Российской Федерации от 24.03.2014 № 172 "О Всероссийском физкультурно-спортивном комплексе "Готов к труду и обороне" (ГТО)";
- постановление Правительства Российской Федерации от 11.06.2014 № 540 «Об утверждении положения о Всероссийском физкультурно-спортивном комплексе «Готов к труду и обороне» (ГТО)»;
- приказ Министерства спорта РФ от 12.02.2019 №90 "Об утверждении государственных требований Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса "Готов к труду и обороне" (ГТО)";
- приказ Министерства спорта Российской Федерации от 28.01.2016 № 54 «Об утверждении порядка организации и проведения тестирования по выполнению нормативов испытаний (тестов) Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне» (ГТО)»;
- Закон Мурманской области от 27.12.2010 № 1297-01-ЗМО «О физической культуре и спорте в Мурманской области»;

– постановление Администрации города Оленегорска от 17.02.2016 № 76 «О создании Центра тестирования по выполнению видов испытаний (тестов), нормативов, требований к оценке уровня знаний и умений в области физической культуры и спорта»;

– постановление Администрации города Оленегорска от 24.09.2015 № 404 «О порядке формирования муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в отношении муниципальных учреждений и финансового обеспечения выполнения муниципального задания»;

– постановление Администрации города Оленегорска от 20.01.2015 № 19 «Об утверждении Порядка оценки соответствия качества оказываемых (выполняемых) муниципальных услуг (работ) утвержденным муниципальным стандартам качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ)»;

Ведомственный перечень муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых в качестве основных видов деятельности муниципальными бюджетными и автономными учреждениями, ОКСиДМ г. Оленегорска, утвержденный приказом ОКСиДМ г. Оленегорска:

- на календарный год;
- Устав МУС «УСЦ».

7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей муниципальной работы: муниципальная работа выполняется в интересах общества в целом.

8. Показатели оценки качества выполнения муниципальной работы: приложение к настоящему стандарту качества.

9. Требования к процедурам выполнения муниципальной работы:

9.1. Перечень документов, необходимых для выполнения муниципальной работы:

– Положение МУС «УСЦ» «О Центре тестирования по выполнению видов испытаний (тестов), нормативов, требований к оценке уровня знаний и умений в области физической культуры и спорта»;

– график проведения тестирования населения в рамках комплекса ГТО.

9.2. Порядок выполнения муниципальной работы.

Муниципальная работа выполняется Муниципальным учреждением спорту «Учебно-спортивный центр» (МУС «УСЦ»), в отношении, которого функции и полномочия учредителя осуществляет ОКСиДМ г. Оленегорска.

В составе муниципальной работы выделяются следующие направления деятельности:

- прием и регистрация заявки и прилагаемых к нему документов;
- рассмотрение представленных документов;
- тестирование в последовательности по видам испытаний (тестов);

– соблюдение участниками последовательности выполнения тестирования, а также соблюдение государственных требований осуществляется спортивным судьей. После тестирования по каждому виду испытаний (тестов) спортивный судья сообщает участникам их результаты. Результаты тестирования каждого участника заносятся спортивным судьей в протокол выполнения государственных требований, копия которого размещается на сайте для ознакомления участников;

– внесение и учет результатов прохождения тестирования в АИС комплекс ГТО;

– результат процедуры: выполнение нормативов Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса "Готов к труду и обороне" (ГТО); не выполнение нормативов Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса "Готов к труду и обороне" (ГТО).

– выдача удостоверения и знаков. Вручение знака отличия и удостоверения к нему. Знак отличия вручается вместе с удостоверением. Удостоверение к золотому знаку отличия подписывает Министром спорта Российской Федерации. Удостоверение к бронзовому и серебряному знакам отличия подписывает руководитель Министерства спорта Мурманской области.

При невыполнении нормативов Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса "Готов к труду и обороне" (ГТО), разрешается однократно через 2 недели приступить к повторному выполнению нормативов Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса "Готов к труду и обороне" (ГТО).

Выполнение муниципальной работы осуществляется в соответствии с режимом работы МУС «УСЦ».

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

– исключение работы из ведомственного перечня муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых в качестве основных видов деятельности муниципальными бюджетными и автономными учреждениями, подведомственным ОКСиДМ г. Оленегорска.

9.4. Досудебное (внесудебное) обжалование.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования в порядке, установленном статьей 11.2 «Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы» Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», являются решения, действия (бездействие) работников, руководителя муниципального учреждения, ответственных за предоставление муниципальной услуги. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений, действий (бездействия):

- работников муниципальных учреждений, обратившись с жалобой к руководителю муниципального учреждения;

– руководителя муниципального учреждения, обратившись с жалобой к Главе города Оленегорска (в его отсутствие – уполномоченному должностному лицу, исполняющему его обязанности в соответствии с Уставом муниципального округа).

Жалоба может быть подана письменно, направлена по почте или в электронной форме через виртуальную приемную на официальном сайте муниципального учреждения, а также с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг или регионального портала государственных и муниципальных услуг <http://51gosuslugi.ru>, официального сайта многофункционального центра.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий (бездействия) в отношении работников муниципальных учреждений, ответственных за предоставление муниципальной услуги, является поступление жалобы на имя руководителя муниципального учреждения.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий (бездействия) в отношении руководителя муниципального учреждения, является поступление жалобы на имя Главы города Оленегорска (в его отсутствие – уполномоченного должностного лица, исполняющего его обязанности в соответствии с Уставом муниципального округа).

Жалоба должна содержать:

– наименование муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу или руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

– 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;

– сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействиях) работника или руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

– доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) работника или руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

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

Жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

Поступившая жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации. В случае обжалования отказа работников, муниципальных учреждений, ответственных за предоставление муниципальной услуги в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Письменное обращение на бумажном носителе или обращение, предоставленное в электронном виде, поступившее в муниципальное учреждение, Главе города Оленегорска (в его отсутствие – уполномоченному должностному лицу, исполняющему его обязанности в соответствии с Уставом муниципального округа) подлежит регистрации в журнале входящей документации.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения об удовлетворении жалобы или об отказе в удовлетворении жалобы, заявителю направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы в письменной форме или, по желанию заявителя, в электронной форме.

При одновременном поступлении дубликатной жалобы (повторный экземпляр или копия одной и той же жалобы от одного и того же заявителя) и основной жалобы либо поступлении дубликатной жалобы до окончания рассмотрения основной жалобы заявителя принимается решение и дается единый ответ. Если дубликатная жалоба поступила после рассмотрения основной жалобы, то заявителю не позднее 7-дневного срока с момента регистрации дубликатной жалобы направляется уведомление со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основную жалобу.

Результатом досудебного обжалования является:

– решение об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

– решение об отказе в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, Заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых муниципальным учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

9.5. Судебное обжалование.

Заинтересованные лица могут обжаловать в суде решения и действия (бездействия), осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в установленном законодательством Российской Федерации порядке в соответствии с подведомственностью и подсудностью дел, установленной процессуальным законодательством Российской Федерации.

10. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения муниципальной работы.

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
----------	------------	---------------------------

1	2	3
1. Здание	– удовлетворительное техническое состояние здания; – подключено к системам водоснабжения, канализации, отопления, вентиляции, оборудовано источниками искусственного освещения; – защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.)	Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»
2. Помещения	– соответствие санитарно-гигиеническим нормам и требованиям пожарной безопасности – наличие помещений для работников учреждения; – наличие хозяйственных помещений	Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»
3. Оборудование	– оснащены системой видеонаблюдения, пожарно-охранной сигнализацией; исправной мебелью и бытовым оборудованием; – рабочие места сотрудников имеют аттестацию; – оборудование используется по назначению в соответствии с технической документацией, содержится в технически исправном состоянии, подлежит систематической проверке.	Федеральный закон от 28.12.2013 № 426-ФЗ «О специальной оценке условий труда». Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы», утвержденные Главным государственным санитарным врачом РФ 30.05.2003

11. Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной работы.

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
1. Разрешительные документы	– 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	Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»
2. Санитарное состояние	состояние здания (помещений) должно соответствовать установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, требованиям безопасности и охраны труда	Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»
3. Пожарная безопасность	Учреждение должно быть оборудовано автоматическими установками пожарной сигнализации, системами оповещения людей о пожаре, противопожарными дверями, первичными средствами пожаротушения; схемами эвакуации; защитными средствами (маски)	постановление Правительства Мурманской области от 11.07.2011 № 348-ПП «О мерах по повышению защищенности объектов массового пребывания людей на территории Мурманской области»; Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»; постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»

12. Требования к доступности муниципальной работы для потребителей.

Режим работы учреждения спорта устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего трудового распорядка, утверждаемого в порядке, установленном Уставом учреждения, с учетом специфики выполнения муниципальной работы.

Перечень работ размещается на сайте www.bus.gov.ru.

13. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения муниципальной работы.

Должность	Нормативная численность	НПА, устанавливающий нормативную численность	Уровень квалификации	Периодичность мероприятий по переподготовке, повышению квалификации
1	2	3	4	5
Начальник Центра тестирования	штатное расписание количественный и качественный состав работников должен быть	приказом ГКФТ России от 30.11.1995 № 325 «О рекомендуемых штатах	в соответствии с Единым квалификационным справочником должностей руководителей, специалистов и служащих,	не реже 1 раза в 3 года

	достаточным для гарантированного выполнения муниципальной работы	физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений»	раздел "Квалификационные характеристики должностей работников в области физической культуры и спорта". Доля специалистов имеющих высшее и среднее профессиональное образование не менее 50% от общего числа специалистов учреждения спорта	
Инструктор по спорту Центра тестирования	штатное расписание количественный и качественный состав работников должен быть достаточным для гарантированного выполнения муниципальной работы.	приказом ГКФТ России от 30.11.1995 № 325 «О рекомендуемых штатах физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений»	в соответствии с Единым квалификационным справочником должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников в области физической культуры и спорта". Доля специалистов имеющих высшее и среднее профессиональное образование не менее 50 % от общего числа специалистов учреждения спорта	не реже 1 раза в 3 года

14. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной работы.

Способ получения информации	Состав размещаемой информации	Периодичность обновления информации
1	2	3
Информационные стенды	сведения о бесплатных и платных муниципальных работах, требования к получателям услуг, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, телефоны администрации учреждения. Информация о проводимых мероприятиях	по мере необходимости
На сайте учреждения в сети Интернет	информация о деятельности учреждения, полный перечень оказываемых услуг учреждения, контактная информация; итоговый протокол соревнований	по мере необходимости
Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru	Информация и электронные копии документов в соответствии с приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21 июля 2011 года № 86н	не позднее 5 рабочих дней, следующих за днем принятия документов или внесения изменений в документы

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

Параметр	Требование
1	2
Книга отзывов и предложений	в учреждении спорта имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется потребителям по их требованию. Отзывы и предложения потребителей о качестве выполнения муниципальной работы рассматриваются должностными лицами учреждения спорта не реже 1 раза в месяц с принятием при необходимости соответствующих мер
Письменные обращения граждан	в учреждении спорта организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка ответов в установленном порядке

16. Иные требования, необходимые для обеспечения выполнения муниципальной работы на высоком качественном уровне: не установлены.

Приложение
к стандарту качества

**Показатели оценки качества выполнения муниципальной работы
«Проведение тестирования выполнения нормативов испытаний (тестов) комплекса ГТО»**

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 муниципальной работы			
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса выполнения муниципальной работы			
1. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения муниципальной работы			
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 предметов, оборудования требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
2. Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной работы			
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 муниципальной работы для потребителей			
Соответствие режима работы требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Наличие размещения информации о порядке предоставления муниципальной услуги, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	данные официального сайта для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru
4. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения муниципальной работы			
Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в оказании муниципальной услуги требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Наличие мероприятий по переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в выполнении муниципальной работы требованиям, да/нет	1	наличие мероприятий (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной работы			
Наличие актуальной информации на информационном стенде, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Наличие актуальной информации на сайте учреждения в сети Интернет, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве выполнения муниципальной работы			
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
 постановлением Администрации города Оленегорска
 от 22.05.2023 № 264

Стандарт качества выполнения муниципальной работы
«Организация и проведение физкультурных и спортивных мероприятий
в рамках Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса "Готов к труду и обороне" (ГТО) (за
исключением тестирования выполнения нормативов испытаний комплекса ГТО)»
 1. Разработчик Стандарта качества выполнения муниципальной работы: ОКСиДМ г. Оленегорска.

2. Наименование муниципальной работы: Организация и проведение физкультурных и спортивных мероприятий в рамках Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса "Готов к труду и обороне" (ГТО) (за исключением тестирования выполнения нормативов испытаний комплекса ГТО).

3. Цель муниципальной работы: организация и проведение физкультурных и спортивных мероприятий в рамках Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса "Готов к труду и обороне" (ГТО) в соответствии с утвержденным календарным планом мероприятий комплекса «Готов к труду и обороне» (за исключением тестирования выполнения нормативов испытаний комплекса ГТО).

4. Сведения о возмездности (безвозмездности) выполнения муниципальной работы, включая информацию о порядке, размере и основаниях взимания платы за выполнение муниципальной работы: муниципальная работа выполняется бесплатно.

5. Термины и определения, используемые в Стандарте:

- качество муниципальной работы: степень соответствия качества выполнения муниципальной работы установленным требованиям к ее выполнению;

- стандарт качества муниципальной работы: обязательные для исполнения правила, устанавливающие в интересах потребителя муниципальной работы;

- объекты спорта: объекты недвижимого имущества или комплексы недвижимого имущества, специально предназначенные для проведения физкультурных мероприятий и (или) спортивных мероприятий, в том числе спортивные сооружения;

- спортивное снаряжение и инвентарь: комплект предметов, приспособлений, необходимый для обеспечения процесса занятий физической культурой и спортом;

- нормативы комплекса ГТО: количественные значения показателей выполнения испытаний (тестов) комплекса ГТО, которые позволяют оценить разносторонность (гармоничность) развития основных физических качеств и прикладных двигательных умений и навыков в соответствии с половыми и возрастными особенностями развития человека. Подразделяются на обязательные испытания (тесты) и испытания по выбору;

- спортивные мероприятия: спортивные соревнования, а также тренировочные мероприятия, включающие в себя теоретическую и организационную части, и другие мероприятия по подготовке к спортивным соревнованиям с участием спортсменов.

6. Правовые основы выполнения муниципальной работы:

- Федеральный закон от 04.12.2007 № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;

- Указ Президента Российской Федерации от 24.02.2014 № 172 "О Всероссийском физкультурно-спортивном комплексе "Готов к труду и обороне" (ГТО)";

- постановление Правительства Российской Федерации от 11.06.2014 № 540 «Об утверждении положения о Всероссийском физкультурно-спортивном комплексе «Готов к труду и обороне» (ГТО)»;

- приказ Министерства спорта Российской Федерации от 08.07.2014 № 575 «Об утверждении государственных требований к уровню физической подготовленности населения при выполнении нормативов Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне» (ГТО)»;

- Приказ Министерства спорта Российской Федерации от 28.01.2016 № 54 «Об утверждении порядка организации и проведения тестирования по выполнению нормативов испытаний (тестов) Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне» (ГТО)»;

- Закон Мурманской области от 27.12.2010 № 1297-01-ЗМО «О физической культуре и спорте в Мурманской области»;

- постановление Администрации города Оленегорска от 17.02.2016 № 76 «О создании Центра тестирования по выполнению видов испытаний (тестов), нормативов, требований к оценке уровня знаний и умений в области физической культуры и спорта»;

- постановление Администрации города Оленегорска от 24.09.2015 № 404 «О порядке формирования муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в отношении муниципальных учреждений и финансового обеспечения выполнения муниципального задания»;

- постановление Администрации города Оленегорска от 20.01.2015 № 19 «Об утверждении Порядка оценки соответствия качества оказываемых (выполняемых) муниципальных услуг (работ) утвержденным муниципальным стандартам качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ)»;

- Ведомственный перечень муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых в качестве основных видов деятельности муниципальными бюджетными и автономными учреждениями, подведомственными ОКСиДМ г. Оленегорска, утвержденный приказом ОКСиДМ г. Оленегорска:

- на календарный год;

- Устав МУС «УСЦ».

7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей муниципальной работы: муниципальная работа выполняется в интересах общества в целом.

8. Показатели оценки качества выполнения муниципальной работы: приложение к настоящему стандарту качества.

9. Требования к процедурам выполнения муниципальной работы:

9.1. Перечень документов, необходимых для выполнения муниципальной работы: положение ОКСиДМ г. Оленегорска о проведении спортивного мероприятия в рамках комплекса «Готов к труду и обороне».

9.2. Порядок выполнения муниципальной работы.

Муниципальная работа выполняется Муниципальным учреждением спорту «Учебно-спортивный центр» (МУС «УСЦ»), в отношении, которого функции и полномочия учредителя осуществляет ОКСиДМ г. Оленегорска.

В составе муниципальной работы выделяются следующие направления деятельности:

- издание приказа о проведении спортивного мероприятия и утверждение сметы;

- проведение спортивного мероприятия согласно положению;

- материально-техническое обеспечение спортивного мероприятия, в т. ч. обеспечение спортоборудованием и инвентарем участников;

- формирование призового фонда;

- организация судейства спортивного мероприятия;

- оформление протоколов и составление отчета о проведении спортивного мероприятия.

Выполнение муниципальной работы осуществляются в соответствии с режимом работы МУС «УСЦ».

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

– исключение работы из ведомственного перечня муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых в качестве основных видов деятельности муниципальными бюджетными и автономными учреждениями, подведомственным ОКСиДМ г. Оленегорска.

9.4. Досудебное (внесудебное) обжалование.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования в порядке, установленном статьей 11.2 «Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы» Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», являются решения, действия (бездействие) работников, руководителя муниципального учреждения, ответственных за предоставление муниципальной услуги. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений, действий (бездействия):

– работников муниципальных учреждений, обратившись с жалобой к руководителю муниципального учреждения;

– руководителя муниципального учреждения, обратившись с жалобой к Главе города Оленегорска (в его отсутствие – уполномоченному должностному лицу, исполняющему его обязанности в соответствии с Уставом муниципального округа).

Жалоба может быть подана письменно, направлена по почте или в электронной форме через виртуальную приемную на официальном сайте муниципального учреждения, а также с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг или регионального портала государственных и муниципальных услуг <http://51gosuslugi.ru>, официального сайта многофункционального центра.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий (бездействия) в отношении работников муниципальных учреждений, ответственных за предоставление муниципальной услуги, является поступление жалобы на имя руководителя муниципального учреждения.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий (бездействия) в отношении руководителя муниципального учреждения, является поступление жалобы на имя Главы города Оленегорска (в его отсутствие – уполномоченного должностного лица, исполняющего его обязанности в соответствии с Уставом муниципального округа).

Жалоба должна содержать:

– наименование муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу или руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

– 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;

– сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) работника или руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

– доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) работника или руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

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

Жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

Поступившая жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации. В случае обжалования отказа работников, муниципальных учреждений, ответственных за предоставление муниципальной услуги в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Письменное обращение на бумажном носителе или обращение, предоставленное в электронном виде, поступившее в муниципальное учреждение, Главе города Оленегорска (в его отсутствие – уполномоченному должностному лицу, исполняющему его обязанности в соответствии с Уставом муниципального округа) подлежит регистрации в журнале входящей документации.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения об удовлетворении жалобы или об отказе в удовлетворении жалобы, заявителю направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы в письменной форме или, по желанию заявителя, в электронной форме.

При одновременном поступлении дубликатной жалобы (повторный экземпляр или копия одной и той же жалобы от одного из того же заявителя) и основной жалобы либо поступлении дубликатной жалобы до окончания рассмотрения основной жалобы заявителя принимается решение и дается единый ответ. Если дубликатная жалоба поступила после рассмотрения основной жалобы, то заявителю не позднее 7-дневного срока с момента регистрации дубликатной жалобы направляется уведомление со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основную жалобу.

Результатом досудебного обжалования является:

– решение об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

– решение об отказе в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, Заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых муниципальным учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

9.5. Судебное обжалование.

Заинтересованные лица могут обжаловать в суде решения и действия (бездействие), осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в установленном законодательством Российской Федерации порядке в соответствии с подведомственностью и подсудностью дел, установленной процессуальным законодательством Российской Федерации.

10. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения муниципальной работы.

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
1. Здание	– удовлетворительное техническое состояние здания; – подключено к системам водоснабжения, канализации, отопления, вентиляции, оборудовано источниками искусственного освещения; – защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.)	Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»
2. Помещения	– соответствие санитарно-гигиеническим нормам и требованиям пожарной безопасности – наличие помещений для работников учреждения; – наличие хозяйственных помещений	Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»
3. Оборудование	– оснащены системой видеонаблюдения, пожарно-охранной сигнализацией; исправной мебелью и бытовым оборудованием; – рабочие места сотрудников имеют аттестацию; – оборудование используется по назначению в соответствии с технической документацией, содержится в технически исправном состоянии, подлежит систематической проверке	Федеральный закон от 28.12.2013 № 426-ФЗ «О специальной оценке условий труда». Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы», утвержденные Главным государственным санитарным врачом РФ 30.05.2003

11. Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной работы.

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
1. Разрешительные документы	– 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	Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»
2. Санитарное состояние	состояние здания (помещений) должно соответствовать установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, требованиям безопасности и охраны труда	Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»
3. Пожарная безопасность	Учреждение должно быть оборудовано автоматическими установками пожарной сигнализации, системами оповещения людей о пожаре, противопожарными дверьми, первичными средствами пожаротушения; схемами эвакуации; защитными средствами (маски)	постановление Правительства Мурманской области от 11.07.2011 № 348-ПП «О мерах по повышению защищенности объектов массового пребывания людей на территории Мурманской области»; Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»; постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О

		противопожарном режиме»
--	--	-------------------------

12. Требования к доступности муниципальной работы для потребителей.

Режим работы учреждения спорта устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего трудового распорядка, утверждаемого в порядке, установленном Уставом учреждения, с учетом специфики выполнения муниципальной работы.

Перечень работ размещается на сайте www.bus.gov.ru.

13. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения муниципальной работы: в соответствии с правилами проведения спортивных мероприятий по видам спорта.

14. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной работы.

Способ получения информации	Состав размещаемой информации	Периодичность обновления информации
1	2	3
Информационные стенды	сведения о бесплатных и платных муниципальных работах, требования к получателям услуг, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, телефоны администрации учреждения. Информация о проводимых мероприятиях.	по мере необходимости
На сайте учреждения в сети Интернет	информация о деятельности учреждения, полный перечень оказываемых услуг учреждения, контактная информация; итоговый протокол соревнований	по мере необходимости
Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru	Информация и электронные копии документов в соответствии с приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21 июля 2011 года № 86н	не позднее 5 рабочих дней, следующих за днем принятия документов или внесения изменений в документы

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

Параметр	Требование
1	2
Книга отзывов и предложений	в учреждении спорта имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется потребителям по их требованию. Отзывы и предложения потребителей о качестве выполнения муниципальной работы рассматриваются должностными лицами учреждения спорта не реже 1 раза в месяц с принятием при необходимости соответствующих мер
Письменные обращения граждан	в учреждении спорта организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка ответов в установленном порядке

16. Иные требования, необходимые для обеспечения выполнения муниципальной работы на высоком качественном уровне: не установлены.

Приложение
к стандарту качества

Показатели оценки качества выполнения муниципальной работы «Организация и проведение физкультурных и спортивных мероприятий в рамках Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса "Готов к труду и обороне" (ГТО) (за исключением тестирования выполнения нормативов испытаний комплекса ГТО)»

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 муниципальной работы			
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса выполнения муниципальной работы			
1. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения муниципальной работы			
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 предметов, оборудования требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
2. Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной работы			
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

да/нет			
Соответствие требованиям пожарной и криминальной безопасности, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
3. Требования к доступности муниципальной работы для потребителей			
Соответствие режима работы требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Наличие размещения информации о порядке предоставления муниципальной услуги, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	данные официального сайта для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru
4. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения муниципальной работы			
Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в оказании муниципальной услуги требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Наличие мероприятий по переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в выполнении муниципальной работы требованиям, да/нет	1	наличие мероприятий (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной работы			
Наличие актуальной информации на информационном стенде, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Наличие актуальной информации на сайте учреждения в сети Интернет, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве выполнения муниципальной работы			
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
постановлением Администрации города Оленегорска
от 22.05.2023 № 264

Стандарт качества оказания муниципальной услуги

«Реализация дополнительных общеразвивающих программ в сфере физической культуры и спорта»

1. Разработчик Стандарта качества выполнения муниципальной услуги: ОКСиДМ г. Оленегорска.

2. Наименование муниципальной услуги: реализация дополнительных общеразвивающих программ в сфере физической культуры и спорта.

3. Цель муниципальной услуги: реализация дополнительных общеразвивающих программ в области физической культуры и спорта, направленных на отбор одаренных детей, создание условия для их физического воспитания и развития, получение ими начальных знаний, умений, навыков в области физической культуры и спорта (в том числе избранного вида спорта) и подготовку к освоению этапов спортивной подготовки.

4. Муниципальная услуга оказывается получателям услуги на безвозмездной основе.

5. Термины и определения, используемые в Стандарте:

– муниципальная услуга: услуга, оказываемая муниципальным учреждением физической культуры и спорта по запросам заявителей получателям муниципальной услуги в соответствии с муниципальным заданием;

– качество оказания муниципальной услуги: совокупность характеристик муниципальной услуги, определяющих ее способность удовлетворять образовательные потребности получателя муниципальной услуги;

– стандарт качества муниципальной услуги: обязательные для исполнения правила, устанавливающие в интересах потребителя муниципальной услуги;

– объекты спорта: объекты недвижимого имущества или комплексы недвижимого имущества, специально предназначенные для проведения физкультурных мероприятий и (или) спортивных мероприятий, в том числе спортивные сооружения;

– спортивное снаряжение и инвентарь: комплект предметов, приспособлений, необходимый для обеспечения процесса занятий физической культурой и спортом;

– спортивные мероприятия: спортивные соревнования, а также тренировочные мероприятия, включающие в себя теоретическую и организационную части, и другие мероприятия по подготовке к спортивным соревнованиям с участием спортсменов.

6. Правовые основы выполнения муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 года.
- Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
- Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 04.12.2007 № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 09.11.2018 № 196 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам";
- Постановление Правительства Российской Федерации от 18.04.2014 № 353 «Об утверждении Правил обеспечения безопасности при проведении официальных спортивных соревнований»;
- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 04.07.2014 № 41 «Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей»;
- Закон Мурманской области от 27.12.2010 № 1297-01-ЗМО «О физической культуре и спорте в Мурманской области»;
- постановление Администрации города Оленегорска от 24.09.2015 № 404 «О порядке формирования муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в отношении муниципальных учреждений и финансового обеспечения выполнения муниципального задания»;
- постановление Администрации города Оленегорска от 20.01.2015 № 19 «Об утверждении Порядка оценки соответствия качества оказываемых (выполняемых) муниципальных услуг (работ) утвержденным муниципальным стандартам качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ)»;
- Ведомственный перечень муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых в качестве основных видов деятельности муниципальными бюджетными и автономными учреждениями, ОКСиДМ г. Оленегорска, утвержденный приказом ОКСиДМ г. Оленегорска на календарный год;
- Устав МБУ СШ «Олимп».

7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей муниципальной услуги: муниципальная услуга выполняется в интересах общества в целом.

8. Показатели оценки качества выполнения муниципальной услуги: приложение к настоящему стандарту качества.

9. Требования к процедурам выполнения муниципальной услуги:

9.1. Перечень документов, необходимых для выполнения муниципальной услуги:

- устав исполнителя;
- настоящий стандарт;
- руководства, правила, инструкции, методики, положения, приказы и распоряжения исполнителя (в том числе: должностные инструкции обслуживающего персонала, инструкции по охране труда, порядок действий в случае возникновения пожара, инструкции по пожарной безопасности, порядок действий при угрозе и возникновении чрезвычайной ситуации, паспорт безопасности объекта спорта, схема (план) эвакуации людей в случае возникновения пожара, правила внутреннего трудового распорядка, правила посещения объекта спорта);
- лицензия на осуществление образовательной деятельности;
- эксплуатационные и технические документы;
- прочие локальные нормативные акты, регламентирующие деятельность исполнителя по предоставлению (выполнению) муниципальной услуги.

9.2. Порядок выполнения муниципальной услуги.

Муниципальная услуга выполняется Муниципальным бюджетным учреждением «Спортивная школа «Олимп» (МБУ СШ «Олимп»), в отношении которого функции и полномочия учредителя осуществляет ОКСиДМ г. Оленегорска.

Основные факторы, влияющие на качество предоставления (выполнения) муниципальной услуги:

- наличие в открытом доступе сведений о муниципальной услуге (наименовании, содержании, предмете муниципальной услуги, ее количественных и качественных характеристиках, сведений о получателях муниципальной услуги, порядке и правилах предоставления муниципальной услуги;
- материально-техническое состояние, обеспечение и режим работы исполнителя, предоставляющего муниципальную услугу;
- наличие у исполнителя спортивного оборудования и специального оборудования, необходимого для предоставления муниципальной услуги;
- наличие требований к технологии предоставления муниципальной услуги;
- наличие информации о порядке и правилах предоставления муниципальной услуги;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью исполнителя;
- укомплектованность исполнителя обслуживающим персоналом и уровень его квалификации;
- наличие и состояние документов (инструкций, правил, положений, иных документов), регламентирующих деятельность исполнителя по предоставлению муниципальной услуги.

Выполнение муниципальной услуги осуществляются в соответствии с режимом работы МБУ СШ «Олимп».

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

- исключение работы из ведомственного перечня муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых в качестве основных видов деятельности муниципальными бюджетными и автономными учреждениями, подведомственным ОКСиДМ г. Оленегорска.

9.4. Досудебное (внесудебное) обжалование.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования в порядке, установленном статьей 11.2 «Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы» Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», являются решения, действия (бездействие) работников, руководителя муниципального учреждения, ответственных за предоставление муниципальной услуги. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений, действий (бездействия):

- работников муниципальных учреждений, обратившись с жалобой к руководителю муниципального учреждения;
- руководителя муниципального учреждения, обратившись с жалобой к Главе города Оленегорска (в его отсутствие – уполномоченному должностному лицу, исполняющему его обязанности в соответствии с Уставом муниципального округа).

Жалоба может быть подана письменно, направлена по почте или в электронной форме через виртуальную приемную на официальном сайте муниципального учреждения, а также с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг или регионального портала государственных и муниципальных услуг <http://51gosuslugi.ru>, официального сайта многофункционального центра.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий (бездействия) в отношении работников муниципальных учреждений, ответственных за предоставление муниципальной услуги, является поступление жалобы на имя руководителя муниципального учреждения.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий (бездействия) в отношении руководителя муниципального учреждения, является поступление жалобы на имя Главы города Оленегорска (в его отсутствие – уполномоченного должностного лица, исполняющего его обязанности в соответствии с Уставом муниципального округа).

Жалоба должна содержать:

- наименование муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу или руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

- 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;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) работника или руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) работника или руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

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

Жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

Поступившая жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации. В случае обжалования отказа работников, муниципальных учреждений, ответственных за предоставление муниципальной услуги в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Письменное обращение на бумажном носителе или обращение, предоставленное в электронном виде, поступившее в муниципальное учреждение, Главе города Оленегорска (в его отсутствие – уполномоченному должностному лицу, исполняющему его обязанности в соответствии с Уставом муниципального округа) подлежит регистрации в журнале входящей документации.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения об удовлетворении жалобы или об отказе в удовлетворении жалобы, заявителю направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы в письменной форме или, по желанию заявителя, в электронной форме.

При одновременном поступлении дубликатной жалобы (повторный экземпляр или копия одной и той же жалобы от одного и того же заявителя) и основной жалобы либо поступлении дубликатной жалобы до окончания рассмотрения основной жалобы заявителя принимается решение и дается единый ответ. Если дубликатная жалоба поступила после рассмотрения основной жалобы, то заявителю не позднее 7-дневного срока с момента регистрации дубликатной жалобы направляется уведомление со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основную жалобу.

Результатом досудебного обжалования является:

- решение об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- решение об отказе в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, Заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых муниципальным учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляются имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

9.5. Судебное обжалование.

Заинтересованные лица могут обжаловать в суде решения и действия (бездействие), осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в установленном законодательством Российской Федерации порядке в соответствии с подведомственностью и подсудностью дел, установленной процессуальным законодательством Российской Федерации.

10. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения муниципальной услуги.

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3

1. Здание	– удовлетворительное техническое состояние здания; – подключено к системам водоснабжения, канализации, отопления, вентиляции, оборудовано источниками искусственного освещения; – защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.)	Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»
2. Помещения	– соответствие санитарно-гигиеническим нормам и требованиям пожарной безопасности; – наличие помещений для работников учреждения; – наличие хозяйственных помещений	Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»
3. Оборудование	– оснащены системой видеонаблюдения, пожарно-охранной сигнализацией; исправной мебелью и бытовым оборудованием; – рабочие места сотрудников имеют аттестацию; – оборудование используется по назначению в соответствии с технической документацией, содержится в технически исправном состоянии, подлежит систематической проверке	Федеральный закон от 28.12.2013 № 426-ФЗ «О специальной оценке условий труда». Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы», утвержденные Главным государственным санитарным врачом РФ 30.05.2003

11. Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной услуги.

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
1. Разрешительные документы	– лицензия на осуществление образовательной деятельности; – 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	Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»
2. Санитарное состояние	состояние здания (помещений) должно соответствовать установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, требованиям безопасности и охраны труда	Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»
3. Пожарная безопасность	Учреждение должно быть оборудовано автоматическими установками пожарной сигнализации, системами оповещения людей о пожаре, противопожарными дверями, первичными средствами пожаротушения; схемами эвакуации; защитными средствами (маски)	постановление Правительства Мурманской области от 11.07.2011 № 348-ПП «О мерах по повышению защищенности объектов массового пребывания людей на территории Мурманской области»; Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»; постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»

12. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей.

Режим работы учреждения спорта устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего трудового распорядка, утверждаемого в порядке, установленном Уставом учреждения, с учетом специфики выполнения муниципальной услуги.

Перечень работ размещается на сайте www.bus.gov.ru.

13. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения муниципальной услуги.

Исполнитель должен располагать необходимым числом обслуживающего персонала в соответствии со штатным расписанием. Каждый работник организации исполнителя должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения

возложенных на него обязанностей по оказанию муниципальных услуг. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

С целью повышения квалификации обслуживающего персонала, исполнителю необходимо обеспечивать их направление на курсы повышения квалификации, переподготовки, семинары.

Обслуживающему персоналу необходимо проявлять к потребителям максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

Обслуживающий персонал должен:

- обеспечивать безопасность процесса предоставления муниципальной услуги для жизни и здоровья потребителей и охраны окружающей среды;
- в установленном порядке обеспечивать сохранность имущества потребителей;
- соблюдать правила эксплуатации спортивного оборудования, спортивного снаряжения и инвентаря; охраны труда и пожарной безопасности, своевременно проходить соответствующие инструктажи;
- знать и соблюдать нормативные правовые акты, касающиеся его профессиональной деятельности, должностные инструкции, локальные акты исполнителя, касающиеся технологии оказания муниципальной услуги;
- учитывать в процессе оказания муниципальной услуги индивидуальные особенности потребителей;
- знать последовательность действий во внештатных и чрезвычайных ситуациях (стихийные бедствия, опасные природные явления, террористический акт, возгорание, авария, несчастный случай, резкое ухудшение самочувствия человека и т.п.).

14. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги.

Способ получения информации	Состав размещаемой информации	Периодичность обновления информации
1	2	3
Информационные стенды	сведения о бесплатных и платных муниципальных работах, требования к получателям услуг, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, телефоны администрации учреждения. Информация о проводимых мероприятиях	по мере необходимости
На сайте учреждения в сети Интернет	информация о деятельности учреждения, полный перечень оказываемых услуг учреждения, контактная информация; итоговый протокол соревнований	по мере необходимости
Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru	Информация и электронные копии документов в соответствии с приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 № 86н	не позднее 5 рабочих дней, следующих за днем принятия документов или внесения изменений в документы

15. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве выполнения муниципальной услуги.

Параметр	Требование
1	2
Книга отзывов и предложений	в учреждении спорта имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется потребителям по их требованию. Отзывы и предложения потребителей о качестве выполнения муниципальной услуги рассматриваются должностными лицами учреждения спорта не реже 1 раза в месяц с принятием при необходимости соответствующих мер
Письменные обращения граждан	в учреждении спорта организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка ответов в установленном порядке

16. Иные требования, необходимые для обеспечения выполнения муниципальной услуги на высоком качественном уровне: не установлены.

Приложение
к стандарту качества

**Показатели оценки качества выполнения муниципальной услуги
«Реализация дополнительных общеразвивающих программ
в сфере физической культуры и спорта»**

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 муниципальной услуги			
Доля родителей (законных представителей), удовлетворенных	$P \geq N$	$P = P_1 / P_2 \times 100$, где: P_1 – число родителей (законных представителей) положительно оценивающих условия и качество	данные учреждения

условиями и качеством предоставляемой образовательной услуги, %		предоставляемых услуг; P ₂ – общее число опрошенных родителей (законных представителей) (не менее 65%); N – нормативное значение показателя качества муниципальной услуги, установленной в муниципальном задании учреждения, утверждаемого учредителем	
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса оказания муниципальной услуги			
1. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги			
Соответствие здания и прилегающей территории требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Соответствия 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
2. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги			
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 муниципальной услуги для потребителей			
Соответствие режима работы требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Наличие размещения информации о порядке предоставления муниципальной услуги, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	данные официального сайта для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru
4. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги			
Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в оказании муниципальной услуги, требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Соответствие периодичности проведения мероприятий по переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в оказании муниципальной услуги, требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги			
Наличие актуальной информации на информационном стенде, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	данные учреждения

Наличие актуальной информации на сайте учреждения в сети Интернет, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания муниципальной услуги			
Отсутствие обоснованных жалоб потребителей, да/нет	1	Отсутствие обоснованных жалоб (да – 1, нет – 0)	данные учреждения, ведомственный мониторинг
Проведение опросов потребителей муниципальной услуги, да/нет	1	проведение опросов (да – 1, нет – 0)	данные учреждения

УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации города Оленегорска
от 22.05.2023 № 264

**Стандарт качества оказания муниципальной услуги
«Спортивная подготовка по олимпийским видам спорта»**

1. Разработчик Стандарта качества выполнения муниципальной услуги: ОКСиДМ г. Оленегорска.
2. Наименование муниципальной услуги: спортивная подготовка по олимпийским видам спорта.
3. Цель муниципальной услуги: освоение учащимися программы спортивной подготовки по выбранному виду спорта в соответствии с федеральным стандартом спортивной подготовки по соответствующему виду спорта в области физической культуры и спорта.
4. Муниципальная услуга оказывается получателям услуги на безвозмездной основе.
5. Термины и определения, используемые в Стандарте:
 - муниципальная услуга: услуга, оказываемая муниципальным бюджетным учреждением физической культуры и спорта по запросам заявителей получателям муниципальной услуги в соответствии с муниципальным заданием;
 - качество оказания муниципальной услуги: совокупность характеристик муниципальной услуги, определяющих ее способность удовлетворять образовательные потребности получателя муниципальной услуги;
 - стандарт качества муниципальной услуги: обязательные для исполнения правила, устанавливающие в интересах потребителя муниципальной услуги;
 - объекты спорта: объекты недвижимого имущества или комплексы недвижимого имущества, специально предназначенные для проведения физкультурных мероприятий и (или) спортивных мероприятий, в том числе спортивные сооружения;
 - спортивное снаряжение и инвентарь: комплект предметов, приспособлений, необходимый для обеспечения процесса занятий физической культурой и спортом;
 - спортивные мероприятия: спортивные соревнования, а также тренировочные мероприятия, включающие в себя теоретическую и организационную части, и другие мероприятия по подготовке к спортивным соревнованиям с участием спортсменов.
6. Правовые основы выполнения муниципальной работы:
 - Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 года;
 - Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
 - Федеральный закон от 04.12.2007 № 329-ФЗ «О физической культуре и спорте в Российской Федерации»;
 - Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
 - Постановление Правительства Российской Федерации от 18.04.2014 № 353 «Об утверждении Правил обеспечения безопасности при проведении официальных спортивных соревнований»;
 - Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»;
 - Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 09.11.2018 № 196 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам";
 - Приказ Минспорта России от 27.03.2013 № 145 "Об утверждении Федерального стандарта спортивной подготовки по виду спорта спортивная борьба";
 - Приказ Минспорта России от 19.01.2018 № 34 "Об утверждении федерального стандарта спортивной подготовки по виду спорта "футбол";
 - Приказ Минспорта России от 19.01.2018 № 28 "Об утверждении федерального стандарта спортивной подготовки по виду спорта "конькобежный спорт";
 - Приказ Минспорта России от 20.03.2019 № 250 "Об утверждении федерального стандарта спортивной подготовки по виду спорта "лыжные гонки";
 - Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 04.07.2014 № 41 «Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей»;
 - Закон Мурманской области от 27.12.2010 № 1297-01-ЗМО «О физической культуре и спорте в Мурманской области»;
 - постановление Администрации города Оленегорска от 24.09.2015 № 404 «О порядке формирования муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в отношении муниципальных учреждений и финансового обеспечения выполнения муниципального задания»;
 - постановление Администрации города Оленегорска от 20.01.2015 № 19 «Об утверждении Порядка оценки соответствия качества оказываемых (выполняемых) муниципальных услуг (работ) утвержденным муниципальным стандартам качества оказания (выполнения) муниципальных услуг (работ)»;
 - Ведомственный перечень муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых в качестве основных видов деятельности муниципальными бюджетными и автономными учреждениями, подведомственными ОКСиДМ г. Оленегорска, утвержденный приказом ОКСиДМ г. Оленегорска на календарный год;

– Устав МБУ СШ «Олимп».

7. Перечень и характеристика потенциальных потребителей муниципальной работы: муниципальная услуга выполняется в интересах общества в целом.

8. Показатели оценки качества выполнения муниципальной услуги: приложение к настоящему стандарту качества.

9. Требования к процедурам выполнения муниципальной услуги:

9.1. Перечень документов, необходимых для выполнения муниципальной услуги:

– устав исполнителя;

– настоящий стандарт;

– руководства, правила, инструкции, методики, положения, приказы и распоряжения исполнителя (в том числе: должностные инструкции обслуживающего персонала, инструкции по охране труда, порядок действий в случае возникновения пожара, инструкции по пожарной безопасности, порядок действий при угрозе и возникновении чрезвычайной ситуации, паспорт безопасности объекта спорта, схема (план) эвакуации людей в случае возникновения пожара, правила внутреннего трудового распорядка, правила посещения объекта спорта);

– лицензия на осуществление образовательной деятельности;

– эксплуатационные и технические документы;

– прочие локальные нормативные акты, регламентирующие деятельность исполнителя по предоставлению (выполнению) муниципальной услуги.

9.2. Порядок выполнения муниципальной услуги.

Муниципальная услуга выполняется Муниципальным бюджетным учреждением «Спортивная школа «Олимп» (МБУ СШ «Олимп»), в отношении которого функции и полномочия учредителя осуществляет ОКСиДМ г. Оленегорска.

Основные факторы, влияющие на качество предоставления (выполнения) муниципальной услуги:

– наличие в открытом доступе сведений о муниципальной услуге (наименовании, содержании, предмете муниципальной услуги, ее количественных и качественных характеристиках, сведений о получателях муниципальной услуги, порядке и правилах предоставления муниципальной услуги;

– материально-техническое состояние, обеспечение и режим работы исполнителя, предоставляющего муниципальную услугу;

– наличие у исполнителя спортивного оборудования и специального оборудования, необходимого для предоставления муниципальной услуги;

– наличие требований к технологии предоставления муниципальной услуги;

– наличие информации о порядке и правилах предоставления муниципальной услуги;

– наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью исполнителя;

– укомплектованность исполнителя обслуживающим персоналом и уровень его квалификации;

– наличие и состояние документов (инструкций, правил, положений, иных документов), регламентирующих деятельность исполнителя по предоставлению муниципальной услуги.

Выполнение муниципальной услуги осуществляются в соответствии с режимом работы МБУ СШ «Олимп».

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

– исключение работы из ведомственного перечня муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых в качестве основных видов деятельности муниципальными бюджетными и автономными учреждениями, подведомственным ОКСиДМ г. Оленегорска.

9.4. Досудебное (внесудебное) обжалование.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования в порядке, установленном статьей 11.2 «Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы» Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», являются решения, действия (бездействие) работников, руководителя муниципального учреждения, ответственных за предоставление муниципальной услуги. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений, действий (бездействия):

– работников муниципальных учреждений, обратившись с жалобой к руководителю муниципального учреждения;

– руководителя муниципального учреждения, обратившись с жалобой к Главе города Оленегорска (в его отсутствие – уполномоченному должностному лицу, исполняющему его обязанности в соответствии с Уставом муниципального округа).

Жалоба может быть подана письменно, направлена по почте или в электронной форме через виртуальную приемную на официальном сайте муниципального учреждения, а также с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг или регионального портала государственных и муниципальных услуг <http://51gosuslugi.ru>, официального сайта многофункционального центра.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий (бездействия) в отношении работников муниципальных учреждений, ответственных за предоставление муниципальной услуги, является поступление жалобы на имя руководителя муниципального учреждения.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий (бездействия) в отношении руководителя муниципального учреждения, является поступление жалобы на имя Главы города Оленегорска (в его отсутствие – уполномоченного должностного лица, исполняющего его обязанности в соответствии с Уставом муниципального округа).

Жалоба должна содержать:

– наименование муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу или руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

– 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;

– сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) работника или руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

– доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) работника или руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

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

Жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

Поступившая жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации. В случае обжалования отказа работников, муниципальных учреждений, ответственных за предоставление муниципальной услуги в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Письменное обращение на бумажном носителе или обращение, предоставленное в электронном виде, поступившее в муниципальное учреждение, Главе города Оленегорска (в его отсутствие – уполномоченному должностному лицу, исполняющему его обязанности в соответствии с Уставом муниципального округа) подлежит регистрации в журнале входящей документации.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения об удовлетворении жалобы или об отказе в удовлетворении жалобы, заявителю направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы в письменной форме или, по желанию заявителя, в электронной форме.

При одновременном поступлении дубликатной жалобы (повторный экземпляр или копия одной и той же жалобы от одного и того же заявителя) и основной жалобы либо поступлении дубликатной жалобы до окончания рассмотрения основной жалобы заявителя принимается решение и дается единый ответ. Если дубликатная жалоба поступила после рассмотрения основной жалобы, то заявителю не позднее 7-дневного срока с момента регистрации дубликатной жалобы направляется уведомление со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основную жалобу.

Результатом досудебного обжалования является:

- решение об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- решение об отказе в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, Заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых муниципальным учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

9.5. Судебное обжалование.

Заинтересованные лица могут обжаловать в суде решения и действия (бездействие), осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в установленном законодательством Российской Федерации порядке в соответствии с подведомственностью и подсудностью дел, установленной процессуальным законодательством Российской Федерации.

10. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения муниципальной услуги.

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
1. Здание	– удовлетворительное техническое состояние здания; – подключено к системам водоснабжения, канализации, отопления, вентиляции, оборудовано источниками искусственного освещения; – защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.)	Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»
2. Помещения	– соответствие санитарно-гигиеническим нормам и требованиям пожарной безопасности; – наличие помещений для работников учреждения; – наличие хозяйственных помещений.	Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»
3. Оборудование	– оснащены системой видеонаблюдения, пожарно-охранной сигнализацией; исправной мебелью и бытовым оборудованием; – рабочие места сотрудников имеют аттестацию; – оборудование используется по назначению в соответствии с технической документацией, содержится в технически исправном состоянии, подлежит систематической проверке.	Федеральный закон от 28.12.2013 № 426-ФЗ «О специальной оценке условий труда». Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы»,

		утвержденные Главным государственным санитарным врачом РФ 30.05.2003
--	--	--

11. Требования к законности и безопасности выполнения муниципальной услуги.

Параметр 1	Требование 2	Регламентирующий документ 3
1. Разрешительные документы	-лицензия на осуществление образовательной деятельности; – 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	Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»
2. Санитарное состояние	состояние здания (помещений) должно соответствовать установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, требованиям безопасности и охраны труда	Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»
3. Пожарная безопасность	Учреждение должно быть оборудовано автоматическими установками пожарной сигнализации, системами оповещения людей о пожаре, противопожарными дверями, первичными средствами пожаротушения; схемами эвакуации; защитными средствами (маски)	постановление Правительства Мурманской области от 11.07.2011 № 348-ПП «О мерах по повышению защищенности объектов массового пребывания людей на территории Мурманской области»; Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»; постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390 «О противопожарном режиме»

12. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей.

Режим работы учреждения спорта устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего трудового распорядка, утверждаемого в порядке, установленном Уставом учреждения, с учетом специфики выполнения муниципальной услуги.

Перечень работ размещается на сайте www.bus.gov.ru.

13. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения муниципальной услуги.

Исполнитель должен располагать необходимым числом обслуживающего персонала в соответствии со штатным расписанием. Каждый работник организации исполнителя должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей по оказанию муниципальных услуг. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

С целью повышения квалификации обслуживающего персонала, исполнителю необходимо обеспечивать их направление на курсы повышения квалификации, переподготовки, семинары.

Обслуживающему персоналу необходимо проявлять к потребителям максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

Обслуживающий персонал должен:

- обеспечивать безопасность процесса предоставления муниципальной услуги для жизни и здоровья потребителей и охраны окружающей среды;

- в установленном порядке обеспечивать сохранность имущества потребителей;

- соблюдать правила эксплуатации спортивного оборудования, спортивного снаряжения и инвентаря; охраны труда и пожарной безопасности, своевременно проходить соответствующие инструктажи;

- знать и соблюдать нормативные правовые акты, касающиеся его профессиональной деятельности, должностные инструкции, локальные акты исполнителя, касающиеся технологии оказания муниципальной услуги;

- учитывать в процессе оказания муниципальной услуги индивидуальные особенности потребителей;

- знать последовательность действий во внештатных и чрезвычайных ситуациях (стихийные бедствия, опасные природные явления, террористический акт, возгорание, авария, несчастный случай, резкое ухудшение самочувствия человека и т.п.).

14. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги.

Способ получения информации 1	Состав размещаемой информации 2	Периодичность обновления информации 3
Информационные стенды	сведения о бесплатных и платных муниципальных услугах, требования к получателям услуг, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, телефоны администрации учреждения.	по мере необходимости

	Информация о проводимых мероприятиях	
На сайте учреждения в сети Интернет	информация о деятельности учреждения, полный перечень оказываемых услуг учреждения, контактная информация; итоговый протокол соревнований	по мере необходимости.
Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru	Информация и электронные копии документов в соответствии с приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 № 86н	не позднее 5 рабочих дней, следующих за днем принятия документов или внесения изменений в документы

15. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве выполнения муниципальной услуги.

Параметр	Требование
1	2
Книга отзывов и предложений	в учреждении спорта имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется потребителям по их требованию. Отзывы и предложения потребителей о качестве выполнения муниципальной услуги рассматриваются должностными лицами учреждения спорта не реже 1 раза в месяц с принятием при необходимости соответствующих мер
Письменные обращения граждан	в учреждении спорта организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка ответов в установленном порядке

16. Иные требования, необходимые для обеспечения выполнения муниципальной услуги на высоком качественном уровне: не установлены.

Приложение
к стандарту качества

**Показатели оценки качества выполнения муниципальной услуги
«Спортивная подготовка по олимпийским видам спорта»**

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 муниципальной услуги			
Доля родителей (законных представителей), удовлетворенных условиями и качеством предоставляемой образовательной услуги, %	$P \geq N$	$P = P_1 / P_2 \times 100$, где: P_1 – число родителей (законных представителей) положительно оценивающих условия и качество предоставляемых услуг; P_2 – общее число опрошенных родителей (законных представителей) (не менее 65%); N – нормативное значение показателя качества муниципальной услуги, установленной в муниципальном задании учреждения, утверждаемого учредителем	данные учреждения
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса оказания муниципальной услуги			
1. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги			
Соответствие здания и прилегающей территории требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Соответствия 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
2. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги			
Наличие разрешительных документов, да/нет	1	наличие документов (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Соответствие санитарного	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения

состояния требованиям, да/нет			
Соответствие требованиям пожарной и криминальной безопасности, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
3. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей			
Соответствие режима работы требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Наличие размещения информации о порядке предоставления муниципальной услуги, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	данные официального сайта для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru
4. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги			
Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в оказании муниципальной услуги, требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Соответствие периодичности проведения мероприятий по переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в оказании муниципальной услуги, требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги			
Наличие актуальной информации на информационном стенде, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Наличие актуальной информации на сайте учреждения в сети Интернет, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания муниципальной услуги			
Отсутствие обоснованных жалоб потребителей, да/нет	1	Отсутствие обоснованных жалоб (да – 1, нет – 0)	данные учреждения, ведомственный мониторинг
Проведение опросов потребителей муниципальной услуги, да/нет	1	проведение опросов (да – 1, нет – 0)	данные учреждения

УТВЕРЖДЕН
постановлением Администрации города Оленегорска
от 22.05.2023 № 264

**Стандарт качества оказания муниципальной услуги
«Осуществление издательской деятельности»**

1. Разработчик Стандарта качества выполнения муниципальной услуги: ОКСИДМ г. Оленегорска.
2. Наименование муниципальной услуги: осуществление издательской деятельности.
3. Единица измерения муниципальной услуги: количество печатных страниц (штука).
4. Потребители муниципальной работы: органы государственной власти, органы местного самоуправления, юридические и физические лица.
5. Термины и определения, используемые в Стандарте:
 - муниципальной услуга: муниципальной услуга "осуществление издательской деятельности";
 - стандарт качества оказания муниципальной услуги: подготовка, выпуск и распространение официальных периодических печатных изданий органов местного самоуправления муниципального округа город Оленегорск с подведомственной территорией Мурманской области, официальное опубликование муниципальных правовых актов органов местного самоуправления и иных официальных документов и информации органов местного самоуправления в средствах массовой информации; подготовка информационных материалов и сообщений о деятельности органов местного самоуправления, информации, направленной на достижение благотворительных, иных общественно полезных целей, интересов муниципального округа город Оленегорск с подведомственной территорией Мурманской области (социальной рекламы), для распространения через печатные и электронные средства массовой информации, информационные агентства, сайты в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;
 - качество оказания муниципальной услуги: степень фактического соответствия оказания муниципальной услуги Стандарту.
6. Правовые основы, регламентирующие качество оказания муниципальной услуги:
 - Конституция Российской Федерации;
 - Гражданский кодекс Российской Федерации;
 - Закон Российской Федерации от 27.12.1991 № 2124-1 "О средствах массовой информации";
 - Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов";
 - Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;
 - Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
 - Федеральный закон от 13.03.2006 № 38-ФЗ "О рекламе";
 - Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации".
 - Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
 - Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
 - Постановление Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации»;
 - постановление Правительства Мурманской области от 10.12.2012 № 620-ПП «О правилах подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Мурманской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих, подведомственных этим органам учреждений и их должностных лиц, предоставляющих государственные услуги»;
 - распоряжение Правительства Мурманской области от 05.12.2011 № 443-РП «Об утверждении перечня государственных услуг, предоставление которых организуется в многофункциональных центрах на территории Мурманской области исполнительными органами государственной власти Мурманской области и подведомственными им учреждениями»;
 - постановление Администрации города Оленегорска от 04.02.2022 № 59 «Об утверждении Устава Муниципального автономного учреждения «Информационный центр города Оленегорска» муниципального округа город Оленегорск с подведомственной территорией Мурманской области.
7. Получателями муниципальной услуги являются физические и юридические лица, органы государственной власти и местного самоуправления.
8. Показатели оценки качества выполнения муниципальной услуги: приложение к настоящему стандарту качества.
9. Требования к процедурам оказания муниципальной услуги:
 - 9.1. Перечень документов, необходимых для выполнения муниципальной услуги:
 - устав учреждения;
 - государственное задание учреждения;
 - соглашения о взаимодействии с органами местного самоуправления муниципального округа город Оленегорск с подведомственной территорией Мурманской области;
 - иные документы, регламентирующие деятельность учреждения.
 - 9.2. Порядок выполнения муниципальной услуги.

Муниципальное автономное учреждение "Информационный центр города Оленегорска" муниципального округа город Оленегорск с подведомственной территорией, в отношении которого функции и полномочия учредителя осуществляет ОКСИДМ г. Оленегорска.

Основные факторы, влияющие на качество предоставления муниципальной услуги:

 - наличие документации, регламентирующей деятельность ИЦ города Оленегорска;
 - условия размещения и режим работы ИЦ города Оленегорска;
 - техническое оснащение ИЦ города Оленегорска;

- укомплектованность ИЦ города Оленегорска специалистами и их квалификация;
- информационное сопровождение деятельности ИЦ города Оленегорска;
- наличие контроля за деятельностью ИЦ города Оленегорска;
- ответственность за качество оказания государственной услуги;
- критерии оценки качества государственной услуги.

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

– исключение работы из ведомственного перечня муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых в качестве основных видов деятельности муниципальными бюджетными и автономными учреждениями, подведомственным ОКСиДМ г. Оленегорска.

9.4. Досудебное (внесудебное) обжалование.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования в порядке, установленном статьей 11.2 «Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы» Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», являются решения, действия (бездействие) работников, руководителя муниципального учреждения, ответственных за предоставление муниципальной услуги. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений, действий (бездействия):

- работников муниципальных учреждений, обратившись с жалобой к руководителю муниципального учреждения;
- руководителя муниципального учреждения, обратившись с жалобой к Главе города Оленегорска (в его отсутствие – уполномоченному должностному лицу, исполняющему его обязанности в соответствии с Уставом муниципального округа).

Жалоба может быть подана письменно, направлена по почте или в электронной форме через виртуальную приемную на официальном сайте муниципального учреждения, а также с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг или регионального портала государственных и муниципальных услуг <http://51gosuslugi.ru>, официального сайта многофункционального центра.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий (бездействия) в отношении работников муниципальных учреждений, ответственных за предоставление муниципальной услуги, является поступление жалобы на имя руководителя муниципального учреждения.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решений, действий (бездействия) в отношении руководителя муниципального учреждения, является поступление жалобы на имя Главы города Оленегорска (в его отсутствие – уполномоченного должностного лица, исполняющего его обязанности в соответствии с Уставом муниципального округа).

Жалоба должна содержать:

- наименование муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу или руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- 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;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) работника или руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) работника или руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

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

Жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

Поступившая жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации. В случае обжалования отказа работников, муниципальных учреждений, ответственных за предоставление муниципальной услуги в приеме документов у заявителя, либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Письменное обращение на бумажном носителе или обращение, предоставленное в электронном виде, поступившее в муниципальное учреждение, Главе города Оленегорска (в его отсутствие – уполномоченному должностному лицу, исполняющему его обязанности в соответствии с Уставом муниципального округа) подлежит регистрации в журнале входящей документации.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения об удовлетворении жалобы или об отказе в удовлетворении жалобы, заявителю направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы в письменной форме или, по желанию заявителя, в электронной форме.

При одновременном поступлении дубликатной жалобы (повторный экземпляр или копия одной и той же жалобы от одного и того же заявителя) и основной жалобы либо поступлении дубликатной жалобы до окончания рассмотрения основной жалобы заявителя принимается решение и дается единый ответ. Если дубликатная жалоба поступила после рассмотрения основной жалобы, то заявителю не позднее 7-дневного срока с момента регистрации дубликатной жалобы направляется уведомление со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основную жалобу.

Результатом досудебного обжалования является:

- решение об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- решение об отказе в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, Заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых муниципальным учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, в целях

незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

9.5. Судебное обжалование.

Заинтересованные лица могут обжаловать в суде решения и действия (бездействие), осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, в установленном законодательством Российской Федерации порядке в соответствии с подведомственностью и подсудностью дел, установленной процессуальным законодательством Российской Федерации.

10. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения муниципальной услуги.

Параметр	Требование	Регламентирующий документ
1	2	3
1. Здание	– оборудовано информационной табличкой (вывеской), содержащее полное наименование Информационный центр города Оленегорска; – режим работы; – подключено к системам водоснабжения, канализации, отопления, вентиляции, оборудовано источниками искусственного освещения; – защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).	Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»
2. Помещения	– соответствие санитарно-гигиеническим нормам; – требованиям пожарной и санитарно-эпидемиологической безопасности; – оборудованы средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации; – системой кондиционирования воздуха; – иными средствами, обеспечивающими безопасность и комфортное пребывание получателей муниципальной услуги; – наличие помещений для работников учреждения; – наличие хозяйственных помещений.	Федеральный закон от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»
3. Оборудование	– техническое оборудование, компьютерная техника, средства копирования документов, средства телефонной, факсимильной и электронной связи; – оснащены системой видеонаблюдения, пожарно-охранной сигнализацией; исправной мебелью и бытовым оборудованием; – оборудование используется по назначению в соответствии с технической документацией, содержится в технически исправном состоянии, подлежит систематической проверке	Федеральный закон от 28.12.2013 № 426-ФЗ «О специальной оценке условий труда». Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы», утвержденные Главным государственным санитарным врачом РФ 30.05.2003

11. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей.

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 выполнения муниципальной услуги.

Перечень работ размещается на сайте www.bus.gov.ru.

12. Требования к уровню кадрового обеспечения выполнения муниципальной услуги.

Учреждение комплектуется необходимым количеством специалистов в соответствии со штатным расписанием учреждения. Каждый работник организации исполнителя должен:

- иметь высшее или среднее профессиональное образование, соответствующий уровень квалификации и профессиональной подготовки, обладать знаниями и опытом, соответствующим квалификационным требованиям, установленным для данной должности;
- знать и соблюдать законы, иные правовые акты и нормативные документы, касающиеся своей профессиональной деятельности, а также должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка, приказы и распоряжения учреждения;
- проходить инструктаж с целью ознакомления с правилами внутреннего распорядка и организацией работы учреждения перед поступлением на работу;
- знать и соблюдать правила эксплуатации оборудования, с которым они работают, а также правила техники безопасности, охраны труда, пожарной безопасности;
- соблюдать профессиональную этику в процессе оказания муниципальной услуги;

– не разглашать сведения, ставшие известными в связи с осуществлением профессиональной деятельности, в том числе сведения, касающиеся частной жизни и здоровья граждан или затрагивающие их честь и достоинство.

13. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги.

Способ получения информации	Состав размещаемой информации	Периодичность обновления информации
1	2	3
Информационные стенды	сведения о муниципальной услуги, требования к получателям услуг, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, телефоны администрации учреждения. Информация о проводимых мероприятиях.	по мере необходимости
На сайте учреждения в сети Интернет	информация о деятельности учреждения, полный перечень оказываемых услуг учреждения, контактная информация.	по мере необходимости.
Официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru	Информация и электронные копии документов в соответствии с приказом Министерства финансов Российской Федерации от 21.07.2011 № 86н	не позднее 5 рабочих дней, следующих за днем принятия документов или внесения изменений в документы

15. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве выполнения муниципальной услуги.

Параметр	Требование
1	2
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 услуги рассматриваются должностными лицами учреждения спорта не реже 1 раза в месяц с принятием при необходимости соответствующих мер
Письменные обращения граждан	в учреждении организуется прием, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка ответов в установленном порядке

16. Иные требования, необходимые для обеспечения выполнения муниципальной услуги на высоком качественном уровне: не установлены.

Приложение
к стандарту качества

**Показатели оценки качества выполнения муниципальной услуги
«Осуществление издательской деятельности»**

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 муниципальной услуги			
Отсутствие обоснованных жалоб	100%	отсутствие/наличие обоснованных жалоб	данные учреждения
Показатели качества, характеризующие условия, влияющие на качество процесса оказания муниципальной услуги			
1. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги			
Соответствие здания и прилегающей территории требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Соответствия 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
2. Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги			
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	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения

безопасности, да/нет			
3. Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей			
Соответствие режима работы требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Наличие размещения информации о порядке предоставления муниципальной услуги, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	данные официального сайта для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях www.bus.gov.ru
4. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги			
Соответствие фактической численности персонала, непосредственно участвующего в оказании муниципальной услуги, требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Соответствие периодичности проведения мероприятий по переподготовке и повышению квалификации персонала, участвующего в оказании муниципальной услуги, требованиям, да/нет	1	Соответствует требованиям (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
5. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальной услуги			
Наличие актуальной информации на информационном стенде, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
Наличие актуальной информации на сайте учреждения в сети Интернет, да/нет	1	наличие информации (да – 1, нет – 0)	данные учреждения
6. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания муниципальной услуги			
Отсутствие обоснованных жалоб потребителей, да/нет	1	Отсутствие обоснованных жалоб (да – 1, нет – 0)	данные учреждения, ведомственный мониторинг
Проведение опросов потребителей муниципальной услуги, да/нет	1	проведение опросов (да – 1, нет – 0)	данные учреждения