

Администрация города Тулы
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 20.09.2011 № 2513

Об утверждении стандартов
муниципальных услуг, предоставляемых
муниципальными учреждениями сферы культуры
в муниципальном образовании город Тула

В целях повышения качества предоставления услуг муниципальными учреждениями сферы культуры, в соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», постановлением администрации города Тулы от 28.04.2009 № 1070 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения стандартов муниципальных услуг города Тулы», руководствуясь Уставом муниципального образования город Тула, администрация города Тулы **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить стандарты муниципальных услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями сферы культуры в муниципальном образовании город Тула (приложения 1, 2, 3, 4, 5).

2. Управлению культуры администрации города Тулы (Н.И. Шишкина) обеспечить:

2.1. Доведение положений настоящего постановления до руководителей подведомственных муниципальных учреждений сферы культуры.

2.2. Контроль за соблюдением муниципальными учреждениями сферы культуры требований, установленных в стандартах муниципальных услуг.

3. Финансовое обеспечение муниципальных услуг осуществлять за счет средств бюджета муниципального образования города Тула с учетом исполнения показателей настоящих стандартов и муниципального задания.

4. Отделу информационных технологий управления делами администрации города Тулы (Д.А. Гусев) разместить постановление на официальном сайте муниципального образования город Тула в информационно-коммуникационной сети Интернет.

5. Опубликовать настоящее постановление в региональной общественно-политической газете «Тула».

6. Считать утратившими силу постановления администрации города Тулы:

- от 02.11.2009 № 3411 «Об утверждении стандартов муниципальных услуг в сфере культуры в муниципальном образовании город Тула»;

- от 08.12.2009 № 4005 «Об утверждении Стандарта муниципальной услуги «Организация и обеспечение проведения массовых мероприятий для населения»;

- от 02.11.2009 № 3412 «Об утверждении стандарта муниципальной услуги в муниципальном образовании город Тула «Организация предоставления дополнительного образования детям в муниципальных образовательных учреждениях сферы культуры».

7. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города по социальной политике И.М. Матыженкову.

8. Постановление вступает в силу с 01.01.2012.

Глава администрации
город Тулы

О.К. Самылин

СТАНДАРТ
МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«ПОКАЗ СПЕКТАКЛЕЙ И КОНЦЕРТОВ»

I. Общие положения

1.1. Разработчик стандарта муниципальной услуги «Показ спектаклей и концертов» (далее - Стандарт) – управление культуры администрации города Тулы. Стандарт разработан в соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», постановлением администрации города Тулы от 28.04.2009 № 1070 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения стандартов муниципальных услуг города Тулы».

Стандарт распространяется на муниципальную услугу, предоставляемую физическим и юридическим лицам муниципальными учреждениями культуры, и устанавливает основные положения, определяющие качество услуги в области профессионального театрального и музыкального искусства.

1.2. Область применения Стандарта – регулирование взаимоотношений между потребителями муниципальной услуги «Показ спектаклей и концертов» (далее - Услуга) и муниципальными учреждениями, оказывающими данную муниципальную услугу.

1.3. Понятие «муниципальная услуга» применяется в соответствии со статьей 6 Бюджетного кодекса Российской Федерации.

В Стандарте предоставления Услуги используются следующие понятия:

- муниципальная услуга – услуга «Показ спектаклей и концертов», оказываемая муниципальными учреждениями культуры, подведомственными управлению культуры администрации города Тулы в рамках определенных для этих учреждений муниципальных заданий.;

- качество муниципальной услуги – совокупность характеристик Услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребности получателей в соответствии с установленными требованиями законодательства Российской Федерации, Тульской области и органов местного самоуправления муниципального образования город Тула;

- муниципальное учреждение культуры (далее МУК) - информационное, культурное, просветительное, театрально-концертное учреждение, учрежденное администрацией города Тулы;

- потребитель Услуги - физическое или юридическое лицо, либо их уполномоченные представители, имеющее право на получение Услуги в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов, обратившиеся в МУК за предоставлением Услуги.

1.4. Услуга заключается в обеспечении показа спектаклей и концертов. Услуга оказывается МУК в соответствии с муниципальным заданием.

1.5. Настоящим Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности Услуги в целом.

1.6. Нормативные правовые акты, регулирующие качество предоставления муниципальной Услуги:

- Бюджетный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Устав муниципального образования город Тула;
- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Тульской области и муниципального образования город Тула.

1.7. Основные факторы, влияющие на качество предоставления Услуги:

1.7.1. Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение.

1.7.2. Ресурсное обеспечение учреждений (здания, помещения, оборудование, персонал, финансовые средства).

1.7.3. Успешное функционирование МУК, развитие театральной и концертно - зрелищной деятельности.

1.7.4. Наличие сформированного и утвержденного муниципального задания на оказание Услуги.

1.7.5. Объем репертуарного фонда.

1.7.6. Укомплектованность учреждения квалифицированными специалистами.

1.7.7. Наличие системы контроля за качеством Услуги.

II. Требования к качеству Услуги

2.1. Состав Услуги.

2.1.1. Пропаганда достижений русского и зарубежного классического и современного театрального, литературного и музыкального искусства;

2.1.2. Организация и проведение спектаклей и концертных мероприятий различных форм – стационарные, выездные, абонементные концерты, лектории, мастер-классы и т.д.;

2.1.3. Обеспечение посещения спектаклей, концертов пользователями Услуги.

2.2. Результатом предоставления Услуги является доступ потребителя Услуги на спектакли и концерты или отказ в предоставлении доступа.

2.3. Единица измерения Услуги - 1 спектакль, концерт.

2.4. Услуга предоставляется бесплатно.

2.5. Потребители Услуги – физические и юридические лица.

2.6. Поставщиком Услуги в муниципальном образовании город Тула являются МУК, расположенные на территории муниципального образования город Тула.

Адреса и телефоны МУК в муниципальном образовании город Тула:

1.	Муниципальное учреждение культуры «Тульский камерный оркестр» (МУК ТКО)	300041, Россия, г. Тула, ул. Гоголевская, 60	8 (4872) 36-08-42 chamber-orch-tula@yandex.ru
2.	Муниципальное учреждение культуры «Оркестр русских народных инструментов «Ясная Поляна» (МУК ОРНИ «Ясная Поляна»)	300002, Россия, г. Тула, ул. Демидовская, 56, корп.1	8 (4872) 47-07-38 tmorni@tula.net
3.	Муниципальное учреждение культуры «Тульский муниципальный ансамбль «ГОРОД МАСТЕРОВ» (ТМА «ГОРОД МАСТЕРОВ»)	300041, Россия, г. Тула, ул. Менделеевская, 2	8 (4872) 31-64-98 tma-gorodmasterov@yandex.ru
4.	Муниципальное учреждение культуры Тульский муниципальный театр русской драмы «Эрмитаж», (МУК ТМ ТРД «Эрмитаж»)	300004, Россия, г. Тула, ул. Щегловская засека, 34	8 (4872) 41-10-37 teatrermitazh@mail.ru

2.7. Документы, в соответствии с которыми функционируют МУК:

- Уставы МУК;
- инструкции, методики, предусматривающие совершенствование работы учреждения;
- правила внутреннего трудового распорядка, технические паспорта объектов учреждения.

2.8. Условия размещения и режим работы МУК.

2.8.1. МУК, их структурные подразделения размещаются в отдельно стоящих зданиях или в приспособленных помещениях жилых или общественных зданий.

2.9. Условия размещения и режим работы МУК.

2.9.1. МУК, их структурные подразделения размещаются в специальном отдельно стоящем здании или в блок - пристройке к жилому или общественному зданию.

2.9.2. Требования к оборудованию мест предоставления Услуги МУК:

- вход и выход из помещения, в котором осуществляется предоставление Услуги, оборудуются соответствующими указателями;

- в помещениях на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей МУК, сотрудников МУК;

- места предоставления Услуги оборудуются компьютерами, информационными стендами, содержащими необходимую информацию об условиях предоставления Услуги, графики работы МУК;

- отводятся места для ожидания, оборудованные стульями;

- оборудуются места общего пользования (туалеты и гардеробы);

- места предоставления Услуги оборудуются с учетом комфорта предоставления Услуги и требований СанПин;

- рабочие места сотрудников МУК оснащаются табличками с указанием фамилии, имени, отчества и должности;

- обеспечивается выполнение обязательных требований безопасности, соблюдаются меры противопожарной защиты и охраны окружающей среды в соответствии с нормативами, действующими на территории Российской Федерации.

2.9.3. Режим работы МУК: 9.00 – 18.00.

Мероприятия и концерты могут проходить до 22.00.

2.10. Техническое оснащение МУК.

Для организации деятельности МУК оснащается специальным техническим оборудованием, обеспечивающим надлежащее качество предоставляемой Услуги, комфорт получателей Услуги. Все оборудование должно находиться в исправном состоянии и соответствовать установленным срокам службы.

2.11. Укомплектованность МУК кадрами и их квалификация.

МУК должны располагать необходимым числом специалистов в количестве, требуемом для выполнения всего объема работ. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификация работников должна поддерживаться на высоком уровне периодической учебной подготовкой на курсах переподготовки и повышения квалификации, путем проведения стажировок, квалификационных экзаменов, иными действенными способами. Для специалистов каждой категории должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

2.12. Порядок получения доступа к Услуге.

Услуга может быть оказана всем физическим лицам - гражданам вне зависимости от национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений и иных обстоятельств, а также юридическим лицам.

Основанием для отказа в предоставлении Услуги является наличие обстоятельств непреодолимой силы (болезнь артистов, отсутствие свободных мест в зрительном зале, установленные возрастные ограничения и др.).

2.13. Информационное сопровождение деятельности МУК, предоставляющих Услугу.

Информация о наименовании, месте нахождения, деятельности МУК предоставляется посредством ее размещения на афишах, пригласительных билетах, информационных листовках, в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), на официальном сайте администрации города Тулы www.tula.ru, путем публикации в средствах массовой информации, с использованием средств телефонной связи, электронного информирования и т.д.

2.14. Контроль за деятельностью МУК, предоставляющих Услугу.

Внутренний контроль за предоставлением Услуги, соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами в рамках предоставления Услуги, и принятием решений сотрудником МУК осуществляет руководитель МУК.

Обязанности сотрудников МУК по предоставлению Услуги закрепляются в их должностных инструкциях.

2.15. Внутренний контроль осуществляется путем проведения руководителем МУК проверок соблюдения и исполнения сотрудником МУК действующего законодательства Российской Федерации, настоящего Регламента, порядка предоставления Услуги и своей должностной инструкции.

Периодичность осуществления внутреннего контроля устанавливается руководителем МУК.

2.16. Управление культуры администрации города Тулы организует и осуществляет внешний контроль за предоставлением Услуги на основании приказов начальника управления культуры администрации города Тулы.

Местонахождение управления культуры администрации города Тулы: город Тула, ул. Советская, д.14.

Почтовый адрес: 300041, город Тула, ул. Советская, д.14.

Электронный адрес управления культуры администрации города Тулы: uk.tula@mail.ru; admtur@mail.ru.

Часы работы управления культуры администрации города Тулы:

Понедельник 9.00 – 18.00

Вторник 9.00 – 18.00

Среда 9.00 – 18.00

Четверг 9.00 – 18.00

Пятница и предпраздничные дни 9.00 – 17.00

Перерыв на обед с 12.30 до 13.18

Телефон для справок: 31-55-00, 31-53-52

Внешний контроль за предоставлением Услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав потребителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения потребителей, содержащих жалобы на действия сотрудника МУК.

Виды проверок внешнего контроля:

- проведение планового контроля деятельности МУК;
- проведение оперативных проверок деятельности МУК по конкретному обращению заявителя.

Внешний контроль осуществляется специалистами управления культуры администрации города Тулы.

Проверка соответствия оказания Услуги требованиям Стандарта проводится управлением культуры администрации города Тулы в соответствии с Системой показателей (индикаторов) качества Услуги ежеквартально или чаще, в случае необходимости.

Выводы проверок фиксируются в служебных записках проверяющих, приказах управления культуры администрации города Тулы.

По результатам контроля, в случае необходимости, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Результатом соответствия оказания Услуги требованиям Стандарта является успешное функционирование МУК, показ спектаклей и концертов.

2.17. Ответственность за качество оказания Услуги.

Руководитель МУК, оказывающего Услуги, несет полную ответственность за соблюдение требований Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности МУК в области совершенствования качества предоставляемой Услуги.

Руководитель МУК:

- обеспечивает разъяснение и доведение требований Стандарта до всех сотрудников МУК;
- организует информационное обеспечение процесса оказания Услуги в соответствии с требованиями Стандарта;
- осуществляет внутренний контроль за соблюдением требований Стандарта;
- обеспечивает выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания Услуги.

2.18. Критерии оценки качества Услуги:

- полнота предоставления Услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;
- результативность (эффективность) предоставления Услуги, оцениваемая различными методами (в том числе, путем проведения опросов).

2.19. Система показателей (индикаторов) качества Услуги.

№ п/п	Показатель (индикатор) качества Услуги	Значение показателя (индикатора) качества Услуги
1.	Показатель количества спектаклей, концертов, показанных в отчетном периоде	100 %
2.	Показатель количества спектаклей, концертов для детей, показанных в отчетном периоде	100 %
3.	Показатель посещаемости спектаклей, концертов, показанных в отчетном периоде	100 %
4.	Показатель посещаемости спектаклей, концертов для детей, показанных в отчетном периоде	100 %
5.	Уровень укомплектованности кадрами в соответствии со штатным расписанием	100 %
6.	Доля артистов с высшим профессиональным образованием (физических единиц) от общего числа артистов (физических единиц)	60%
7.	Количество обоснованных жалоб, зарегистрированных в журнале регистрации жалоб	0

2.20. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта.

2.20.1. Потребители имеют право в досудебном и судебном порядке на обжалование решений, принятых в ходе предоставления Услуги, действий или бездействия сотрудников учреждений.

2.20.2. Потребители могут сообщить в вышестоящие инстанции о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях (бездействии) сотрудников учреждений, участвующих в предоставлении Услуги, о нарушении настоящего Регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики.

2.20.3. Потребители имеют право обратиться с жалобой лично, через своего законного представителя или направить письменное обращение, жалобу (претензию).

2.20.4. Начальником управления культуры администрации города Тулы и руководителями МУК проводится личный прием граждан согласно графикам.

График личного приема граждан начальником управления культуры администрации города Тулы (кроме выходных и праздничных дней):

- первый четверг месяца с 14.00 до 18.00;
- третий четверг месяца с 14.00 до 18.00.

График личного приема граждан руководителями МУК (кроме выходных и праздничных дней):

- каждая среда с 9.00 до 12.00.

2.20.5. Потребитель в своем письменном обращении указывает свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения с указанием наименования органа, в который было направлено письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество специалиста (сотрудника), а также излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2.20.6. Дополнительно в жалобе указываются причины несогласия и обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации, а также иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

2.20.7. К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

2.20.8. Обращение потребителя не подлежит рассмотрению в следующих случаях:

- отсутствия сведений о потребителе, обратившемся с жалобой (фамилии, имени, отчества, почтового адреса, места жительства), об обжалуемом решении, действии либо бездействии (в чем выразилось, кем принято);

- отсутствие датированной подписи потребителя (в случае, если обращение посылается не по электронной почте);

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

2.20.9. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит рассмотрению, о чем сообщается потребителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.20.10. По результатам рассмотрения жалобы должно быть принято решение об удовлетворении требований потребителю либо об отказе в удовлетворении жалобы. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется потребителю.

2.20.11. Продолжительность рассмотрения жалоб не должна превышать 30 дней с момента получения жалобы.

2.20.12. В случае несогласия с результатами досудебного обжалования, а так же на любой стадии досудебного обжалования, потребитель имеет право обратиться в суд в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

СТАНДАРТ
МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«РАЗВИТИЕ ХУДОЖЕСТВЕННОГО ТВОРЧЕСТВА НАСЕЛЕНИЯ И
ПРОВЕДЕНИЕ ЗАНЯТИЙ В КРУЖКАХ, СТУДИЯХ,
КЛУБНЫХ ФОРМИРОВАНИЯХ»

I. Общие положения

1.1. Разработчик стандарта муниципальной услуги «Развитие художественного творчества населения и проведение занятий в кружках, студиях, клубных формированиях» (далее – Стандарт) - управление культуры администрации города Тулы. Стандарт разработан в соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», постановлением администрации города Тулы от 28.04.2009 № 1070 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения стандартов муниципальных услуг города Тулы».

Стандарт распространяется на муниципальную услугу, предоставляемую физическим и юридическим лицам муниципальными учреждениями культуры, и устанавливает основные положения, определяющие качество услуги в области культурного досуга граждан и обеспечения развития художественного творчества населения.

1.2. Область применения Стандарта – регулирование взаимоотношений между потребителями муниципальной услуги «Развитие художественного творчества населения и проведение занятий в кружках, студиях, клубных формированиях» (далее - Услуга) и муниципальным учреждением, оказывающим данную Услугу.

1.3. Понятие «муниципальная услуга» применяется в соответствии со статьей 6 Бюджетного кодекса Российской Федерации

В Стандарте используются следующие понятия:

муниципальная услуга – услуга «Развитие художественного творчества населения и проведение занятий в кружках, студиях, клубных формированиях», оказываемая муниципальными учреждениями культуры, подведомственными управлению культуры администрации города Тулы в рамках определенных для этих учреждений муниципальных заданий;

качество муниципальной услуги – совокупность характеристик Услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребности получателей в соответствии с установленными требованиями

законодательства Российской Федерации, Тульской области и органов местного самоуправления муниципального образования город Тула;

муниципальное учреждение культуры (далее МУК) - информационное, культурное, просветительное, учреждение, учрежденное администрацией города Тулы;

клубное формирование (кружок художественного творчества) - добровольное объединение людей, функционирующее на базе МУК, 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, овладению полезными навыками в области культуры быта, здорового образа жизни, организации досуга и отдыха;

потребитель Услуги – физическое лицо, имеющее право на получение Услуги в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов, обратившееся в МУК с запросом за предоставлением Услуги.

1.4. Услуга заключается в обеспечении развитии художественного творчества населения и проведении занятий в кружках, студиях, клубных формированиях, оказывается МУК физическим лицам в соответствии с муниципальным заданием.

1.5. Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности Услуги в целом.

1.6. Нормативные правовые акты, регулирующие качество предоставления Услуги:

- Бюджетный кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Устав муниципального образования город Тула;
- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Тульской области и муниципального образования город Тула.

1.7. Основные факторы, влияющие на качество предоставления Услуги:

1.7.1. Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение.

1.7.2. Ресурсное обеспечение учреждений, документный фонд, здания, помещения, техническое оснащение сцены, оборудование, реквизитный фонд, костюмерный, технический персонал, финансовые средства.

1.7.3. Наличие сформированного и утвержденного муниципального задания на оказание Услуги.

1.7.4. Наличие информации об учреждении, порядке и правилах предоставления Услуги населению.

1.7.5. Успешное функционирование МУК, развитие культурно-просветительской и досуговой деятельности.

1.7.6. Укомплектованность учреждения квалифицированными специалистами.

1.7.7. Наличие системы контроля за качеством Услуги.

II. Требования к качеству Услуги

2.1. Состав Услуги.

2.1.1. Развитие художественного творчества населения посредством работы клубных формирований.

2.1.2. Обеспечение разнообразия направленности клубных формирований.

2.1.3. Обеспечение охвата населения Услугой.

2.1.4. Создание комфортных условий для населения при организации досуга и обеспечения развития художественного творчества.

2.2. Результатом предоставления Услуги является развитие художественного творчества населения и проведение занятий в кружках, студиях, клубных формированиях или мотивированный отказ в предоставлении Услуги.

2.3. Единица измерения Услуги - 1 участник кружка, студии, клубного формирования.

2.4. Услуга предоставляется бесплатно.

2.5. Потребители Услуги – физические лица.

2.6. Ответственными исполнителями предоставления Услуги являются МУК, расположенные на территории муниципального образования город Тула.

Адреса и телефоны МУК в муниципальном образовании город Тула:

Муниципальное учреждение культуры (клуб) «Городской концертный зал», МУК ГКЗ	Россия, 300000, г. Тула, проспект Ленина, 34	8 (4872) 55-01-04 gkzmuk@mail.ru
Муниципальное учреждение культуры Дом культуры (клуб) «Косогорец», МУК ДК «Косогорец»	Россия, 300903, г. Тула, Косая Гора, ул. Гагарина, 2	8 (4872) 23-69-62 dkkosogores@mail.ru

Муниципальное учреждение культуры «Центр (клуб) культуры и досуга», МУК ЦКиД	Россия, 300016, г. Тула, ул. Металлургов, 22	8 (4872) 45-50-77 tsckid@yandex.ru
Муниципальное учреждение культуры «Дом культуры (клуб) «Южный», МУК ДК «Южный»	Россия, 300026, г. Тула, пос. Менделеевский, ул. М. Горького, 13	8 (4872)33-70-15 dk.yuzhnyy@mail.ru
Муниципальное учреждение культуры «Дом культуры (клуб) «Хомяково», МУК ДК «Хомяково»	Россия, 300908, г. Тула, пос. Хомяково, ул. Березовская, д. 2	8 (4872) 43-62-71 Dkxhomjakovo@rambler.ru
Муниципальное учреждение культуры «Дом культуры и досуга», МУК ДКиД	Россия, 300004, г. Тула, ул. Щегловская засека, д.34	8 (4872) 41-47-11 Dk-d.markova@yandex.ru
Филиал МУК ДКиД «Клуб Михалково»	Россия, 300024, г. Тула, п. Михалково, ул. Карбышева, 20а.	8 (4872)39-58-20
МУК «Парк культуры и отдыха Пролетарского района» МУК «Пролетарский парк»	Россия, 300016, г. Тула, ул. Кутузова, 131а.	8 (4872)45-74-84 park_kulturi@mail.ru

2.7. Документы, в соответствии с которыми функционирует МУК:

- Уставы МУК;
- инструкции, методики, предусматривающие совершенствование работы учреждения;
- правила внутреннего трудового распорядка, технические паспорта объектов учреждения.

2.8. Условия размещения и режим работы МУК.

2.8.1. МУК, их структурные подразделения размещаются в специальном отдельно стоящем здании или в блок - пристройке к жилому или общественному зданию.

2.8.2. Требования к оборудованию мест предоставления муниципальной услуги МУК:

- вход и выход из помещения, в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги, оборудуются соответствующими указателями;

- в помещениях на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей МУК, сотрудников МУК;

- места предоставления муниципальной услуги оборудуются информационными стендами, содержащими необходимую информацию об условиях предоставления муниципальной услуги, графики работы МУК, клубных формирований МУК;

- отводятся места для ожидания, оборудованные стульями;

- оборудуются места общего пользования (туалеты и гардеробы);

- места предоставления муниципальной услуги оборудуются с учетом комфортности предоставления муниципальной услуги и требований СанПин;

- рабочие места сотрудников МУК оснащаются табличками с указанием фамилии, имени, отчества и должности;

- обеспечивается выполнение обязательных требований безопасности, соблюдаются меры противопожарной защиты и охраны окружающей среды в соответствии с нормативами, действующими на территории Российской Федерации.

2.8.3. Часы работы учреждений:

Понедельник 9.00 – 18.00

Вторник 9.00 – 18.00

Среда 9.00 – 18.00

Четверг 9.00 – 18.00

Пятница и предпраздничные дни 9.00 – 17.00

Перерыв на обед с 12.30 до 13.18

Занятия клубных формирований заканчиваются не позднее 22.00, детских клубных формирований - не позднее 21.00.

Один раз в месяц в учреждениях проводится санитарный день, в течение которого заявители не обслуживаются.

О проведении санитарного дня информируется заранее через объявления, размещаемые в МУК.

2.9. Техническое оснащение МУК.

МУК оснащаются специальной техникой, оборудованием, техническими средствами, обеспечивающими надлежащее качество, периодичность и сроки выполнения работ, комфорт потребителей Услуги. Оборудование должно находиться в исправном состоянии и соответствовать установленным срокам службы.

2.10. Укомплектованность МУК кадрами и их квалификация.

МУК должны располагать необходимым числом специалистов в количестве, требуемом для выполнения всего объема работ. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификация

работников должна поддерживаться на высоком уровне периодической учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации, путем проведения инструктажей, стажировок, квалификационных экзаменов, иными действенными способами. Для специалистов каждой категории должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

2.11. Порядок получения доступа к Услуге.

Услуга на территории города Тулы оказывается всем гражданам вне зависимости от национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений и иных обстоятельств.

Основанием для отказа в предоставлении Услуги является наличие обстоятельств непреодолимой силы. Для отдельного потребителя - отсутствие возможности занятий в клубных формированиях (завершение набора, болезнь руководителя клубного формирования и т.д.).

2.12. Информационное сопровождение деятельности МУК, предоставляющих Услугу.

Информация о наименовании, месте нахождения, о предоставлении Услуги предоставляется посредством размещения в информационно – телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), на официальном сайте администрации города Тулы www.tula.ru, путем публикации в средствах массовой информации, с использованием средств телефонной связи, электронного информирования и т.д.

2.13. Контроль за деятельностью МУК, предоставляющих Услугу.

Контроль за деятельностью МУК по предоставлению Услуги осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2.14. Внутренний контроль за предоставлением Услуги, соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами в рамках предоставления Услуги и принятием решений сотрудником МУК, осуществляет руководитель МУК.

Обязанности сотрудников МУК по предоставлению Услуги закрепляются в их должностных инструкциях.

Внутренний контроль осуществляется путем проведения руководителем МУК проверок соблюдения и исполнения сотрудником МУК действующего законодательства Российской Федерации, настоящего Регламента, порядка предоставления Услуги и своей должностной инструкции.

Периодичность осуществления внутреннего контроля устанавливается руководителем МУК.

2.15. Управление культуры администрации города Тулы организует и осуществляет внешний контроль за предоставлением Услуги на основании приказов начальника управления культуры администрации города Тулы.

Местонахождение управления культуры администрации города Тулы: город Тула, ул. Советская, д.14.

Почтовый адрес: 300041, город Тула, ул. Советская, д.14.

Электронный адрес управления культуры администрации города Тулы: uk.tula@mail.ru; admtour@mail.ru.

Часы работы управления культуры администрации города Тулы:

Понедельник 9.00 – 18.00

Вторник 9.00 – 18.00

Среда 9.00 – 18.00

Четверг 9.00 – 18.00

Пятница и предпраздничные дни 9.00 – 17.00

Перерыв на обед с 12.30 до 13.18

Телефон для справок: 31-55-00, 31-53-52

Внешний контроль за предоставлением Услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав потребителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения потребителей, содержащих жалобы на действия сотрудника МУК.

Виды проверок внешнего контроля:

- проведение планового контроля деятельности МУК;
- проведение оперативных проверок деятельности МУК по конкретному обращению потребителя.

Внешний контроль осуществляется специалистами управления культуры администрации города Тулы.

Проверка соответствия оказания Услуги требованиям Стандарта проводится управлением культуры администрации города Тулы в соответствии с Системой показателей (индикаторов) качества Услуги ежеквартально или чаще, в случае необходимости. Выводы проверок фиксируются в служебных записках проверяющих, приказах управления культуры администрации города Тулы.

По результатам контроля, в случае необходимости, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Результатом соответствия оказания Услуги требованиям Стандарта является успешное функционирование МУК, организация культурного досуга и развитие художественного творчества населения.

2.16. Ответственность за качество оказания Услуги.

Руководитель МУК, оказывающего Услугу, несет полную ответственность за соблюдение требований Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности МУК в области совершенствования качества предоставляемой Услуги.

Руководитель МУК:

- обеспечивает разъяснение и доведение требований Стандарта до всех сотрудников МУК;
- организует информационное обеспечение процесса оказания Услуги в соответствии с требованиями Стандарта;
- осуществляет внутренний контроль за соблюдением требований Стандарта;

- обеспечивает выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания Услуги.

2.17. Критерии оценки качества Услуги:

- полнота предоставления Услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;

- результативность (эффективность) предоставления Услуги, оцениваемая различными методами (в том числе, путем проведения опросов).

2.18. Система показателей (индикаторов) качества Услуги

№ п/п	Показатель (индикатор) качества Услуги	Значение показателя (индикатора) качества Услуги
1.	Показатель численности участников кружков, студий, клубных формирований	100%
2.	Показатель количества кружков, студий, клубных формирований	100 %
3.	Показатель посещаемости кружков, студий, клубных формирований	100 %
4.	Показатель численности участников кружков, студий, клубных формирований для детей.	100%
5.	Показатель количества кружков, студий, клубных формирований для детей	100%
6.	Показатель посещаемости кружков, студий, клубных формирований для детей	100%
7.	Показатель количества направлений работы кружков, студий, клубных формирований	100 %
8.	Уровень укомплектованности кадрами руководителей кружков, студий, клубных формирований в соответствии со штатным расписанием	100 %
9.	Доля руководителей кружков, студий, клубных формирований с высшим образованием (физических лиц) от общего числа руководителей кружков, студий, клубных формирований (физических лиц)	40%
10.	Количество обоснованных жалоб, зарегистрированных в журнале регистрации жалоб	0

2.19. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта.

2.19.1. Потребители имеют право в досудебном и судебном порядке на обжалование решений, принятых в ходе предоставления Услуги, действий или бездействия сотрудников учреждений.

2.19.2. Потребители могут сообщить в вышестоящие инстанции о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях,

действиях (бездействии) сотрудников учреждений, участвующих в предоставлении Услуги, о нарушении настоящего Регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики.

2.19.3. Потребители имеют право обратиться с жалобой лично, через своего законного представителя или направить письменное обращение, жалобу (претензию).

2.19.4. Начальником управления культуры администрации города Тулы и руководителями МУК проводится личный прием граждан согласно графикам.

График личного приема граждан начальником управления культуры администрации города Тулы (кроме выходных и праздничных дней):

- первый четверг месяца с 14.00 до 18.00;
- третий четверг месяца с 14.00 до 18.00.

График личного приема граждан руководителями МУК (кроме выходных и праздничных дней):

- каждая среда с 9.00 до 12.00.

2.19.5. Потребитель в письменном обращении указывает свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения с указанием наименования органа, в который было направлено письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество специалиста (сотрудника), а также излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2.19.6. Дополнительно в жалобе указываются причины несогласия и обстоятельства, на основании которых потребитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации, а также иные сведения, которые потребитель считает необходимым сообщить.

2.19.7. К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

2.19.8. Обращение потребителя не подлежит рассмотрению в следующих случаях:

- отсутствия сведений о потребителе, обратившемся с жалобой (фамилии, имени, отчества, почтового адреса, места жительства), об обжалуемом решении, действии либо бездействии (в чем выразилось, кем принято);

- отсутствие датированной подписи потребителя (в случае, если обращение посылается не по электронной почте);

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

2.19.9. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит рассмотрению, о чем сообщается потребителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.19.10. По результатам рассмотрения жалобы должно быть принято решение об удовлетворении требований потребителя либо об отказе в удовлетворении жалобы. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется потребителю.

2.19.11. Продолжительность рассмотрения жалоб не должна превышать 30 дней с момента получения жалобы.

2.19.12. В случае несогласия с результатами досудебного обжалования, а так же на любой стадии досудебного обжалования, потребитель имеет право обратиться в суд в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

Начальник управления культуры

Н.И. Шишкина

СТАНДАРТ
МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«БИБЛИОТЕЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ»

I. Общие положения

1.1. Разработчик стандарта муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения» (далее - Стандарт) – управление культуры администрации города Тулы. Стандарт разработан в соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», постановлением администрации города Тулы от 28.04.2009 № 1070 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения стандартов муниципальных услуг города Тулы».

Стандарт распространяется на муниципальную услугу, предоставляемую физическим и юридическим лицам муниципальными учреждениями культуры, и устанавливает основные положения, определяющие качество услуги в области библиотечного обслуживания.

1.2. Область применения Стандарта – регулирование взаимоотношений между потребителями муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения» (далее - Услуга) и учреждением, оказывающим данную Услугу.

1.3. Понятие «муниципальная услуга» применяется в соответствии со статьей 6 Бюджетного кодекса Российской Федерации.

В Стандарте предоставления Услуги используются следующие понятия:

муниципальная услуга – услуга «Библиотечное обслуживание населения», оказываемая муниципальными учреждениями культуры, подведомственными управлению культуры администрации города Тулы в рамках определенных для этих учреждений муниципальных заданий.

качество муниципальной Услуги – совокупность характеристик Услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребности получателей в соответствии с установленными требованиями законодательства Российской Федерации, Тульской области и органов местного самоуправления муниципального образования город Тула;

муниципальное учреждение культуры (далее МУК) - информационное, культурное, просветительное, учреждение, учрежденное администрацией города Тулы;

муниципальное учреждение культуры «Тульская библиотечная система (МУК ТБС) – единое библиотечное учреждение, объединяющее муниципальные общедоступные библиотеки города Тулы и функционирующее на основе единого административного и методического руководства, единого книжного фонда. МУК ТБС включает Центральную городскую библиотеку, библиотеки-филиалы и библиотечные пункты;

муниципальная библиотека, библиотека МУК ТБС - библиотека в составе муниципального учреждения культуры «Тульская библиотечная система», учрежденного администрацией муниципального образования город Тула в лице управления культуры администрации города Тулы;

потребитель Услуги – физическое или юридическое лицо, имеющее право на получение Услуги в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов, обратившееся в муниципальные учреждения культуры за предоставлением Услуги.

1.4. Услуга заключается в осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей муниципальных библиотек в соответствии с муниципальным заданием муниципальным учреждением культуры.

1.5. Настоящим Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности Услуги в целом.

1.6. Нормативные правовые акты, регулирующие качество предоставления Услуги:

1.6.1. Бюджетный кодекс Российской Федерации;

1.6.2. Федеральный закон от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

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

1.6.4. Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

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

1.6.6. Закон Тульской области от 20.12.1995 № 21-ЗТО «О библиотечном деле»;

1.6.7. Устав муниципального образования город Тула;

1.6.8. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Тульской области и муниципального образования город Тула.

1.7. Основными факторами, влияющими на качество предоставления Услуги, являются:

1.7.1. Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение.

1.7.2. Ресурсное обеспечение учреждений, документный библиотечный фонд, справочно-информационный банк, здания, помещения, оборудование, персонал, финансовые средства.

1.7.3. Наличие сформированного и утвержденного муниципального задания на оказание Услуги.

1.7.4. Объем и состояние документного фонда.

1.7.5. Укомплектованность учреждения квалифицированными специалистами.

1.7.6. Наличие системы контроля за качеством Услуги.

II. Требования к качеству Услуги

2.1. Состав Услуги:

2.1.1. Выдача документов (печатных, электронных, аудиовизуальных) в читальных залах, абонементных, по внутрисистемному книгообмену, в соответствии с правилами пользования библиотекой.

2.1.2. Выдача информации (справки, консультации) о составе библиотечных фондов через систему каталогов, электронных баз данных и другие формы библиотечного информирования.

2.1.3. Предоставление доступа к электронным документам.

2.1.4. Сохранение, совершенствование содержания и увеличение объема документного фонда.

2.1.5. Обеспечение комфортных условий для потребителей Услуги.

2.2. Результатом предоставления Услуги является предоставление доступа к документу вне зависимости от его формы хранения и содержания или отказ в предоставлении доступа.

2.3. Единица измерения Услуги - 1 документ, выданный получателю услуги из фонда библиотеки (документовыдача).

2.4. Услуга предоставляется бесплатно.

2.5. Потребители Услуги – физические лица, юридические лица.

2.6. Поставщиком Услуги являются муниципальные казенные, бюджетные или автономные учреждения культуры - библиотеки.

Адреса и телефоны МУК ТБС:

Название библиотеки	Адрес	Телефон
Центральная городская библиотека имени Льва Николаевича Толстого	Россия, 300012, г. Тула, ул. Болдина, 149/10	35-53-67
Библиотечный пункт ЦГБ	Россия, 300012, г. Тула, ул. Мира, 29, кв. 51	35-75-17
Библиотека-филиал № 1	Россия, 300045, г. Тула, ул. Новомосковская, 9	37-10-91
Библиотечный пункт филиал № 1	Россия, 300018, г. Тула, ул. Рязанская, 28, корп.1	-
Библиотека-филиал № 2	Россия, 300041, г. Тула, Красноармейский проспект, 36	27-17-15
Библиотека-филиал № 3 имени Всеволода Федоровича Руднева	Россия, 300062, г. Тула, ул. Октябрьская, 201	43-03-14

Библиотека–филиал № 4	Россия, 300027, г. Тула, ул. Metallургов, 34	45-52-02
Библиотечный пункт филиала № 4	Россия, 300031, г. Тула, ул. Metallургов, 79а	46-16-23
Библиотека – филиал № 5	Россия, 300016, г. Тула, ул. Metallургов, 2а	40-70-00
Библиотека – филиал № 6	Россия, 300013, г. Тула, ул. Серебровская, 26	26-73-72
Библиотека – филиал № 7	Россия, 300036, г. Тула, ул. Маршала Жукова, 8	39-52-07
Библиотека – филиал № 8	Россия, 300903, г. Тула, пос. Косая Гора, ул. Гагарина, 7	23-03-75
Библиотечный пункт филиала № 8	Россия, 300903, г. Тула, пос. Косая Гора, ул. М. Горького, 48	23-03-75
Библиотека – филиал № 9	Россия, 300901, г. Тула, пос. Горелки, ул. Макаренко, 27	38-13-29
Библиотека – филиал № 10	Россия, 300002, г. Тула, ул. Литейная, 30	-
Центральная городская детская библиотека	Россия, 300041, г. Тула, Красноармейский проспект, 36	27-16-81
Библиотека – филиал № 11	Россия, 300007, г. Тула, ул. Кауля, 47, корп.1	21-51-50
Библиотека – филиал № 12	Россия, 300062, г. Тула, ул. Октябрьская, 201	43-00-20
Библиотека – филиал № 13 имени Андрея Андреевича Любомудрова	Россия, 300001, г. Тула, ул. Кирова, 26, корп.1	40-26-61
Библиотека – филиал № 14	Россия, 300016, г. Тула, ул. Metallургов, 2а	40-70-00
Библиотека – филиал № 15	Россия, 300036, г. Тула, ул. Маршала Жукова, 8б	39-51-53
Библиотека – филиал № 16	Россия, 300026, г. Тула, пос. Менделеевский, ул. Ленина, 18	-
Библиотека – филиал № 17	Россия, 300903, г. Тула, пос. Косая Гора, ул. Генерала Горшкова, 8	23-02-46
Библиотечный пункт филиала № 17	Россия, 300903, г. Тула, пос. Косая Гора, ул. Пушкина, 8	23-02-46

Библиотека – филиал № 18	Россия, 300060, г. Тула, Скуратовский микрорайон, 1	31-33-46
Библиотечный пункт филиала № 18	Россия, 300060, г. Тула, пос. Южный, ул. Шахтерская, 49б	31-49-41
Библиотека – филиал № 19	Россия, 300908, г. Тула, пос. Хомяково, ул. Березовская, 2	32-90-46
Библиотека-филиал № 20 имени Александра Сергеевича Пушкина	Россия, 300044, г. Тула, ул. М. Горького, 20	34-12-64
Библиотека – филиал № 22	Россия, 300053, г. Тула, ул. Бондаренко, 11	48-56-76
Библиотека-филиал № 23	Россия, 300004, г. Тула, Загородный проезд, 3	41-92-14

Юридический адрес МУК ТБС: 300012, Тула, ул. Болдина, 149/10.
Телефон: 35-53-67. Электронный адрес: tbc@tula.net.

2.7. Документами, в соответствии с которыми функционирует МУК ТБС, являются:

- Устав МУК ТБС;
- правила, инструкции, методики, которые регламентируют, а также предусматривают меры совершенствования работы учреждения;
- правила внутреннего трудового распорядка, технические паспорта объектов учреждения.

2.8. Условия размещения и режим работы учреждения.

2.8.1. Учреждение, его структурные подразделения размещаются в отдельно стоящих зданиях, в жилых зданиях или блок-пристройках к жилым или общественным зданиям.

2.8.2 Учреждение должно обеспечивать выполнение обязательных требований безопасности, меры противопожарной защиты и охраны окружающей среды в соответствии с Правилами пожарной безопасности для учреждений культуры РФ (ВППБ 13-01-94) и другими нормативами, действующими в Российской Федерации.

2.8.3. Режим работы для населения подразделений учреждения МУК ТБС филиалов - библиотек с 11.00 до 19.00, детских филиалов - библиотек с 11.00 до 18.00.

Библиотеки открыты для населения 6 дней в неделю.

Один раз в месяц в МУК ТБС проводится санитарный день, в течение которого читатели не обслуживаются.

О проведении санитарного дня население информируется заранее.

2.9. Техническое оснащение учреждения.

Учреждение оснащается специальной техникой, оборудованием, техническими средствами дистанционного доступа к документам,

обеспечивающими надлежащее качество и сроки предоставления услуги, должно находиться в исправном состоянии и соответствовать установленным срокам службы.

2.10. Укомплектованность учреждения кадрами и их квалификация.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в количестве, требуемом для выполнения всего объема работ. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

Квалификация работников должна поддерживаться на высоком уровне периодической учебной работой на курсах переподготовки и повышения квалификации, путем проведения инструктажей, стажировок, квалификационных экзаменов, иными действенными способами. Для специалистов каждой категории должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

2.11. Порядок получения доступа к Услуге.

Услуга на территории города Тулы может быть предоставлена физическим лицам - гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений и иных обстоятельств и юридическим лицам.

Для получения доступа к Услуге необходимо зарегистрироваться в учреждении или его структурном подразделении по месту получения Услуги.

Для прохождения регистрации необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации), для юридических лиц – письмо на официальном бланке с указанием места регистрации юридического лица.

Данные потребителя Услуги вносятся в базу потребителей Услуги для регистрации всех действий по предоставлению Услуги.

Услуга на территории города Тулы может быть предоставлена юридическим лицам на основании договора о предоставлении Услуги.

2.12. Информационное сопровождение деятельности учреждений, предоставляющих Услугу.

Информация о наименовании, месте нахождения, о предоставлении Услуги предоставляется посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), на официальном сайте администрации города Тулы www.tula.ru, путем публикации в средствах массовой информации, с использованием средств телефонной связи, электронного информирования и т.д.

2.13. Контроль за деятельностью учреждений, предоставляющих Услугу.

Контроль за деятельностью учреждения по предоставлению Услуги осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль за соблюдением последовательности действий и принятием решений работниками и руководителями библиотек-филиалов осуществляет директор МУК ТБС.

Внешний контроль на предмет соответствия качества фактически предоставляемой Услуги требованиям Стандарта осуществляет управление культуры администрации города Тулы. Режим работы и местонахождение управления культуры администрации города Тулы.

Почтовый адрес: 300041, город Тула, ул. Советская, 14.

Электронный адрес: uk.tula@mail.ru.

Режим работы: понедельник 9.00-18.00

вторник 9.00-18.00

среда 9.00-18.00

четверг 9.00-18.00

пятница и предпраздничные дни 9.00-17.00

перерыв на обед 12.30 – 13.18

Телефон для справок: 31-55-00, 31-53-52.

2.14. Регулярная проверка соответствия оказания Услуги требованиям Стандарта проводится управлением культуры администрации города Тулы в соответствии с Системой показателей (индикаторов) качества Услуги ежеквартально или чаще, в случае необходимости.

Выводы проверок фиксируются в актах проверок.

Результатом соответствия оказания Услуги требованиям Стандарта является успешное функционирование МУК ТБС, развитие библиотечной, библиографической и информационной деятельности библиотек МУК ТБС.

2.15. Ответственность за качество оказания Услуги.

Руководитель МУК ТБС несет полную ответственность за соблюдение требований Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемой Услуги.

Руководитель МУК ТБС:

- обеспечивает разъяснение и доведение требований Стандарта до всех сотрудников учреждения;

- организует информационное обеспечение процесса оказания Услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

- осуществляет внутренний контроль за соблюдением требований Стандарта;

- обеспечивает выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания Услуги.

2.16. Критерии оценки качества Услуги:

- полнота предоставления Услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;

- результативность (эффективность) предоставления Услуги, оцениваемая различными методами (в том числе, путем проведения опросов).

2.17. Система показателей (индикаторов) качества Услуги.

№ п\п	Показатель (индикатор) качества Услуги	Значение показателя (индикатора) качества Услуги
1.	Показатель документовыдачи, произведенной в отчетном периоде	100%
2.	Обращаемость библиотечного фонда	100%
3.	Показатель количества выставок, проведенных в отчетном периоде	100%
4.	Показатель обращаемости фонда электронных документов	100%
5	Показатель численности пользователей (получателей услуги)	100%
6	Показатель численности пользователей (получателей услуги) 14 – 30 лет	100%
7.	Показатель обновляемости библиотечного фонда (обновляемость библиотечного фонда)	100%
8.	Уровень укомплектованности кадрами в соответствии со штатным расписанием	100%
9.	Доля библиотечных кадров с высшим образованием от общего числа библиотекарей	40%
10.	Количество обоснованных жалоб, зарегистрированных в журнале регистрации жалоб	0

2.18. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта.

2.18.1. Потребители имеют право в досудебном и судебном порядке на обжалование решений, принятых в ходе предоставления Услуги, действий или бездействия сотрудников учреждений.

2.18.2. Потребители могут сообщить в вышестоящие инстанции о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях (бездействии) сотрудников учреждений, участвующих в предоставлении Услуги, о нарушении настоящего Регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики.

2.18.3. Потребители имеют право обратиться с жалобой лично, через своего законного представителя или направить письменное обращение, жалобу (претензию).

2.18.4. Начальником управления культуры администрации города Тулы и руководителями учреждений проводится личный прием граждан согласно графикам.

График личного приема граждан начальником управления культуры администрации города Тулы (кроме выходных и праздничных дней):

- первый четверг месяца с 14.00 до 18.00;
- третий четверг месяца с 14.00 до 18.00.

График личного приема граждан руководителями учреждений (кроме выходных и праздничных дней):

- каждая среда с 9.00 до 12.00.

2.18.5. Потребитель в своем письменном обращении указывает свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения с указанием наименования органа, в который было направлено письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество специалиста (сотрудника), а также излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2.18.6. Дополнительно в жалобе указываются причины несогласия и обстоятельства, на основании которых потребитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации, а также иные сведения, которые потребитель считает необходимым сообщить.

2.18.7. К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

2.18.8. Обращение потребителя не подлежит рассмотрению в следующих случаях:

- отсутствия сведений о потребителе, обратившемся с жалобой (фамилии, имени, отчества, почтового адреса, места жительства), об обжалуемом решении, действии либо бездействии (в чем выразилось, кем принято);

- отсутствие датированной подписи потребителя (в случае, если обращение посылается не по электронной почте);

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

2.18.9. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит рассмотрению, о чем сообщается потребителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.18.10. По результатам рассмотрения жалобы должно быть принято решение об удовлетворении требований потребителя либо об отказе в удовлетворении жалобы. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется потребителю.

2.18.11. Продолжительность рассмотрения жалоб не должна превышать 30 дней с момента получения жалобы.

2.18.12. В случае несогласия с результатами досудебного обжалования, а так же на любой стадии досудебного обжалования, потребитель имеет право обратиться в суд в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

Стандарт
муниципальной услуги
«Предоставление дополнительного образования детей в муниципальных
образовательных учреждениях сферы культуры»

I. Общие положения

1. Разработчик стандарта муниципальной услуги «Предоставление дополнительного образования детей в муниципальных образовательных учреждениях сферы культуры» (далее – Стандарт) - управление культуры администрации города Тулы. Стандарт разработан в соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», постановлением администрации города Тулы от 28.04.2009 № 1070 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения стандартов муниципальных услуг города Тулы».

Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Предоставление дополнительного образования детей в муниципальных образовательных учреждениях сферы культуры» (далее – Услуга), предоставляемую муниципальными образовательными учреждениями дополнительного образования детей сферы культуры, финансируемых из бюджета муниципального образования город Тула, и устанавливает основные положения, определяющие качество Услуги в области дополнительного образования детей.

2. Область применения Стандарта – регулирование взаимоотношений между получателем Услуги и учреждением, оказывающим данную Услугу.

3. Понятие «муниципальная услуга» применяется в соответствии со статьей 6 Бюджетного кодекса Российской Федерации.

В Стандарте используются следующие понятия:

– заявитель – физическое лицо либо его уполномоченные представители, обратившиеся в муниципальное учреждение, предоставляющее Услугу, с запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме;

– качество муниципальной услуги – совокупность характеристик Услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребности получателей в соответствии с установленными требованиями законодательством Российской Федерации, Тульской области и органов местного самоуправления муниципального образования город Тула;

– муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей (далее - МОУДОД) - тип образовательного учреждения, основное предназначение которого - развитие мотивации личности к познанию и творчеству, реализация дополнительных образовательных программ и услуг в интересах личности, общества, государства;

– муниципальная услуга «Предоставление дополнительного образования детей в муниципальных образовательных учреждениях сферы культуры» – Услуга, оказываемая муниципальными учреждениями, предоставляющими данную муниципальную Услугу.

– получатели муниципальной услуги (далее - получатели) - дети от 5 до 18 лет, обучающиеся в муниципальных образовательных учреждениях дополнительного образования детей сферы культуры.

4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется:

– управлением культуры администрации города Тулы;

– муниципальными образовательными учреждениями дополнительного образования детей (приложение 1).

5. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

– выдача документа установленного образца или справки МОУДОД о получении муниципальной услуги в полном объеме;

– письмо, содержащее мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

6. Условия и сроки предоставления муниципальной услуги.

6.1. Прием детей в МОУДОД осуществляется в период с мая по июнь (включительно) текущего года. Решение о зачислении в МОУДОД принимается по результатам приемных испытаний, рассмотрения заявления о приеме обучающегося в учреждение и иных представленных заявителем документов. Срок рассмотрения документов не должен превышать 30 дней со дня подачи заявления.

При рассмотрении заявления сверх установленного срока заявитель в течение трех рабочих дней с момента принятия решения о продлении срока рассмотрения заявления письменно информируется о причинах задержки исполнения заявления.

6.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется с момента заключения договора между родителями (законными представителями) ребенка и администрацией МОУДОД (как правило, с 1 сентября текущего года).

6.3. Комплектование в МОУДОД осуществляется в пределах квоты, оговоренной муниципальным заданием и лицензией на право ведения образовательной деятельности.

6.4. Прием в МОУДОД учащихся по переводу из других учреждений дополнительного образования детей осуществляется на основании академической справки, прослушивания (просмотра) и решения приемной комиссии.

7. Правовыми основаниями для предоставления муниципальной услуги являются:

– Конституция Российской Федерации («Российская газета», № 237, 25.12.1993);

– Бюджетный кодекс Российской Федерации;

– Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Российская газета», № 202, 08.10.2003.);

– Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Российская газета», № 95, 05.05.2006);

– Закон Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании» («Российская газета», № 172, 31.07.1992);

– Постановление Правительства Российской Федерации от 07.03.1995 № 233 «Об утверждении Типового положения об образовательном учреждении дополнительного образования детей» (Собрание законодательства Российской Федерации от 20.03.1995, № 12, ст.1053);

– Постановление Правительства Российской Федерации от 31.03.2009 № 277 «Об утверждении Положения о лицензировании образовательной деятельности» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 14, ст. 1661);

– Приказ Минобрнауки России от 24.03.2010 № 209 «О порядке аттестации педагогических работников государственных и муниципальных образовательных учреждений» (Опубликовано на сайте "Российской Газеты" 14 мая 2010 г.);

– Закон Тульской области от 09.02.2004 № 433-ЗТО «Об образовании» («Тульские известия», № 40, 19.02.2004);

– Устав муниципального образования город Тула («Тула вечерняя», № 57, 27.03.1997);

– иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Тульской области, органов местного самоуправления муниципального образования город Тула, регламентирующие правоотношения в сфере предоставления муниципальной услуги.

8. Перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги:

– заявление (запрос заявителя) для предоставления муниципальной услуги (приложение 2);

– паспорт родителя (законного представителя) предоставляется для просмотра;

– свидетельство о рождении (паспорт) ребенка предоставляется для просмотра и снятия копии в начале оказания услуги;

– медицинская справка ребенка, подтверждающая отсутствие показаний, препятствующих обучению ребенка в МОУДОД по выбранной специализации (предоставляется без возврата)

Комплектование и передача пакета документов, необходимого для предоставления муниципальной услуги, осуществляются в порядке и сроки, установленные в соответствии с Уставом, правилами внутреннего распорядка МОУДОД, настоящим Стандартом и иными правовыми актами, регламентирующими деятельность МОУДОД.

9. Перечень основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

– непредставление или неполное представление документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, указанных в настоящем Стандарте;

– представление недостоверных документов и сведений;

– невыполнение получателем учебного плана или нарушение правил внутреннего распорядка МОУДОД;

– отсутствие в МОУДОД специалистов требуемого профиля;

– отсутствие мест в МОУДОД;

– неудовлетворительный результат при прохождении вступительных и итоговых испытаний;

– наличие у получателя противопоказаний для занятий данным видом образовательной деятельности в соответствии с медицинским заключением;

– подача заявителем письменного заявления, в том числе в электронной форме, об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

10. Муниципальная услуга оказывается бесплатно с учетом целевых родительских взносов, взимаемых в соответствии с постановлением администрации города Тулы от 22.03.2011 № 658 «Об утверждении положения «О порядке взимания целевых родительских взносов в муниципальных образовательных учреждениях дополнительного образования детей отрасли культуры города Тулы».

11. Единица измерения Услуги - один учащийся муниципального образовательного учреждения дополнительного образования детей сферы культуры.

II. Требования к качеству оказания Услуги

12. Основными факторами, влияющими на качество предоставления Услуги, являются:

12.1. Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение дополнительного образования детей.

12.2. Условия размещения и режим работы учреждения дополнительного образования детей.

12.3. Условия выполнения муниципального задания на оказание Услуги.

12.4. Определенность процедур и регламентов выполнения муниципального задания.

12.5. Наличие специального технического оснащения учреждения дополнительного образования детей.

12.6. Укомплектованность учреждения дополнительного образования детей квалифицированными специалистами согласно требованиям штатного расписания.

12.7. Наличие информационного сопровождения деятельности учреждения дополнительного образования детей, порядка и правил оказания Услуги.

12.8. Наличие системы контроля за деятельностью учреждения дополнительного образования детей, а также за качеством Услуги.

13. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

13.1. Учреждение, предоставляющее Услугу, должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, инвентарем, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой услуги.

13.2. Помещения, в которых осуществляется предоставление муниципальной услуги, должны быть оснащены специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, инвентарем, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим и санитарно-гигиеническим требованиям, быть оборудованы системой противопожарной и охранной сигнализации, средствами телефонной и телекоммуникационной связи.

13.3. Информационная табличка, содержащая сведения о полном наименовании, графике работы МОУДОД, предоставляющего муниципальную услугу, размещается рядом с входом в здание, в котором располагается МОУДОД, предоставляющее Услугу, на хорошо просматриваемом посетителями месте.

13.4. Фасад здания, в котором размещается помещения МОУДОД, предоставляющего муниципальную услугу, оборудуется осветительными приборами, вход в здание оборудуется соответствующими указателями с автономными источниками питания.

13.5. В помещении для предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного

пользования (туалета) и размещения, при необходимости, верхней одежды посетителей.

13.6. В помещениях для заявителей организуются места для заполнения необходимых документов (столы, стулья), информационные стенды, содержащие необходимую информацию об условиях предоставления муниципальной услуги, график работы МОУДОД;

13.7. Рабочие места сотрудников МОУДОД оснащаются табличками с указанием фамилии, имени, отчества и должности.

13.8. Рабочие места сотрудников оборудованы необходимой мебелью, телефонной связью, компьютерной и оргтехникой.

14. Укомплектованность учреждения дополнительного образования детей кадрами и их квалификация.

14.1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в количестве, требуемом для выполнения всего объема работ.

14.2. Каждый специалист МОУДОД должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

14.3. Квалификация работников должна поддерживаться на высоком уровне периодической учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации, путем проведения инструктажей, стажировок, квалификационных экзаменов, иными действенными способами.

14.4. Для специалистов каждой категории должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

15. Ответственность за качество оказания Услуги.

15.1. Руководитель МОУДОД несет полную ответственность за соблюдение требований Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемой Услуги.

15.2. Руководитель МОУДОД обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение положений Стандарта до всех сотрудников учреждения;

- организовать информационное обеспечение процесса предоставления Услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

- осуществлять внутренний контроль предоставления Услуги и соблюдения Стандарта;

- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры предоставления Услуги и соблюдения требований Стандарта.

16. Критерии оценки качества Услуги:

- полнота предоставления Услуги в соответствии с установленными Стандартом требованиями;

- результативность (эффективность) предоставления Услуги, оцениваемая различными методами (в том числе, путем проведения опросов).

17. Система показателей (индикаторов) качества Услуги.

№ п\п	Показатель (индикатор) качества Услуги	Значение показателя (индикатора) качества Услуги
1.	Количество видов специальностей	1-9 специальностей
2.	Уровень сохранения контингента	Не менее 80%
3.	Уровень укомплектованности кадрами в соответствии со штатным расписанием	100%
4.	Доля педагогических работников с высшим профессиональным образованием от общего числа педагогических работников	Не менее 40 %
5.	Доля педагогических работников, имеющих высшую и первую квалификационные категории	Не менее 30 %
6.	Доля педагогических работников, прошедших курсы повышения квалификации.	100 %
7.	Доля учащихся, являющихся участниками конкурсов, выставок городского, областного, федерального и международного уровней	Не менее 20%
8.	Количество обоснованных жалоб, зарегистрированных в журнале регистрации жалоб.	0

III. Формы контроля предоставления муниципальной услуги

18. Внутренний контроль предоставления Услуги, соблюдения последовательности действий, определенных административными процедурами, по предоставлению Услуги и принятия решений специалистом МОУДОД, осуществляет директор МОУДОД.

18.1. Специалист МОУДОД, уполномоченный на предоставление Услуги, несет персональную ответственность за соблюдение срока и порядка предоставления информации, исполнение запросов заявителей на устную и письменную консультацию, в том числе в электронном виде.

18.2. Обязанности специалистов по предоставлению Услуги закрепляются в их должностных инструкциях.

18.3. Внутренний контроль осуществляется путем проведения директором МОУДОД проверок соблюдения и исполнения специалистами МОУДОД своей должностной инструкции.

18.4. Периодичность осуществления внутреннего контроля устанавливается директором МОУДОД.

19. Управление культуры администрации города Тулы организует и осуществляет внешний контроль предоставления Услуги на основании приказов начальника управления культуры администрации города Тулы.

Местонахождение управления культуры администрации города Тулы: город Тула, ул. Советская, д.14.

Почтовый адрес: 300041, город Тула, ул. Советская, д.14.

Электронный адрес управления культуры администрации города Тулы: admtour@mail.ru; uk.tula@mail.ru

Часы работы управления культуры администрации города Тулы:

Понедельник – четверг 9.00 – 18.00

Пятница и

предпраздничные дни 9.00 – 17.00

Суббота, воскресенье - выходной

Телефон для справок: 8 (4872) 31-55-00, 31-52-73

19.1. Внешний контроль полноты и качества предоставления Услуги включает в себя проведение проверок, направленных на выявление и устранение причин и условий, вследствие которых были нарушены права и свободы граждан, а также рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащих жалобы на действия специалистов МОУДОД, осуществляющих предоставление Услуги.

19.2. Периодичность осуществления текущего контроля (планового контроля) устанавливается руководителем управления культуры администрации города Тулы. Проведение проверок в рамках текущего контроля, производится не реже одного раза в квартал.

20. Проверка соответствия полноты и качества предоставления Услуги предъявляемым требованиям осуществляется на основании нормативных правовых актов Российской Федерации, Тульской области, органов местного самоуправления муниципального образования город Тула.

21. Внеплановая проверка проводится в порядке и форме, установленной действующим законодательством.

21.1. Предметом внеплановой проверки является соблюдение МОУДОД, в процессе осуществления деятельности при предоставлении Услуги, обязательных требований и требований, установленных муниципальными правовыми актами.

21.2. Обращения и заявления, не позволяющие установить лицо, обратившееся в администрацию города Тулы, управление культуры администрации города Тулы, а также обращения и заявления, не содержащие сведений о фактах, указанных в настоящем Стандарте, не могут служить основанием для проведения внеплановой проверки.

22. По результатам контроля, в случае необходимости, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

IV. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также лиц, участвующих в предоставлении муниципальной услуги

23. Заявители имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления Услуги, действий или бездействия сотрудников отраслевых (функциональных) и территориальных органов администрации города Тулы, участвующих в предоставлении Услуги, в досудебном и судебном порядке.

24. В досудебном порядке заявители могут обжаловать действия или бездействие:

- сотрудников МОУДОД, участвующих в предоставлении Услуги – директору МОУДОД, начальнику управления культуры администрации города Тулы;
- начальника управления культуры администрации города Тулы – заместителю главы администрации города Тулы по социальной политике;
- заместителя главы администрации города Тулы – главе администрации города Тулы.

25. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично (устно) или направить письменное предложение, заявление или жалобу (далее - обращение), в том числе посредством электронной почты (в электронном виде), а также электронной приемной администрации города Тулы на официальном сайте администрации города Тулы в сети Интернет - www.tula.ru.

26. Начальник управления культуры администрации города Тулы, заместители главы администрации города, первый заместитель главы администрации города Тулы и глава администрации города Тулы проводят личный прием заявителей.

27. Организация рассмотрения обращений жителей города Тулы по вопросам предоставления Услуги осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

28. При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения письменного обращения не должен превышать 30 дней со дня регистрации такого обращения. При обращении заявителей посредством электронной почты ответ направляется электронной почтой (если иное не указано в обращении заявителя) в срок, не превышающий 10 дней со дня регистрации такого обращения.

29. Обращение получателя муниципальной услуги в письменной форме, в том числе в электронном виде, должно содержать следующую информацию:

- наименование отраслевого (функционального) органа администрации города Тулы, в который направляется письменное обращение, либо должность, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица;

- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, почтовый адрес, либо адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- суть предложения, заявления или обжалуемого решения, действия (бездействия);
- личная подпись заявителя и дата.

30. Дополнительно в обращении могут указываться причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства, на основании которых заявитель (получатель муниципальной услуги) считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования (об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия)), а также иные сведения.

К обращению могут быть приложены копии документов (либо документы в электронном виде, если обращение подано в форме электронного документа), подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В таком случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.

31. По результатам рассмотрения обращения принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в его удовлетворении. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения письменного обращения, направляется заявителю.

32. Обращение получателя муниципальной услуги не рассматривается в следующих случаях:

- не указана фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- текст письменного обращения не поддается прочтению. В случае если прочтению поддается фамилия и почтовый адрес (электронный адрес) заявителя, ему сообщается о данной причине отказа в рассмотрении;
- если в обращении обжалуется судебное решение. Такое обращение возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, то заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

33. В досудебном порядке заявители могут обратиться с жалобой, предложением в иные органы исполнительной власти Российской Федерации или субъекта Российской Федерации, а также в органы прокурорского надзора.

34. В случае несогласия с результатами досудебного обжалования, а также на любой стадии рассмотрения спорных вопросов заявитель имеет

право обратиться в суд согласно установленному действующим законодательством порядку.

Начальник управления культуры

Н.И. Шишкина

Приложение 1
к стандарту муниципальной услуги
«Предоставление дополнительного образования детей
в муниципальных образовательных учреждениях сферы культуры»

**Муниципальные образовательные учреждения
дополнительного образования детей города Тулы,
предоставляющие муниципальную услугу**

Наименование МОУДОД	Юридический адрес	Телефон, e-mail
МОУДОД «Детская школа искусств №1» г. Тулы	300016, г. Тула, ул. Макара Мазая, д. 2-а	8(4872) 45-23-64 tuladshi1@yandex.ru
МОУДОД «Детская школа искусств имени Г.Г. Галынина» г. Тулы	300034, г. Тула, ул. Первомайская, д. 26	8(4872) 31-81-33 dshi-galienina@yandex.ru
МОУДОД «Зареченская детская школа искусств» г. Тулы	300062, г. Тула, ул. Октябрьская, д. 201-а	8(4872) 43-03-78 zdshizartula@mail.ru
МОУДОД «Детская школа искусств №4» г. Тулы	300903, г. Тула, пос. Косая Гора, ул. Октябрьская, д. 1	8(4872) 23-08-98 tula-dshi4@yandex.ru
МОУДОД «Детская школа искусств №5» г. Тулы	300911, г. Тула, пос. Южный, ул. Клубная, д. 30	8(4872) 31-31-39 school-mus5@yandex.ru
МОУДОД «Детская школа искусств №6» г. Тулы	300036, г. Тула, Одоевское шоссе, д. 106	8(4872) 39-23-97 moudoddshi_6@mail.ru
МОУДОД «Тульская детская художественная школа имени В.Д. Поленова»	300041, г. Тула, Красноармейский проспект, д. 1	8(4872) 36-83-77 polenov.art.school@mail.ru polenov.art.school@tula.net

Приложение 2
к стандарту муниципальной услуги
«Предоставление дополнительного образования детей
в муниципальных образовательных учреждениях сферы культуры»

Директору МОУ ДОД (ДШИ, ДХШ)
от

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу принять в число учащихся школы на _____
_____отделение моего сына (дочь)

Фамилия (ребенка) _____

Имя, отчество (ребенка) _____

Год, месяц и число рождения _____

Адрес _____

Какой имеете музыкальный инструмент дома _____

В какой МОУСОШ, лицее, гимназии обучается или посещает д/с

Класс обучения в общеобразовательной школе _____

Сведения о родителях (законных представителях)

ОТЕЦ: Фамилия, имя, отчество _____

Место работы, занимаемая должность: _____

Телефон домашний _____ служебный _____

Мобильный _____

МАТЬ: Фамилия, имя, отчество _____

Место работы, занимаемая должность: _____

Телефон домашний _____ служебный _____

Мобильный _____

С Уставом учреждения и нормативными актами ознакомлен(а) и согласен(а).

Подпись _____

(расшифровка подписи)

Дата заполнения «__» _____ 20__ г

СТАНДАРТ
МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА К МУЗЕЙНО-ВЫСТАВОЧНЫМ
КОЛЛЕКЦИЯМ (ФОНДАМ), В ТОМ ЧИСЛЕ В ВИРТУАЛЬНОМ
РЕЖИМЕ»

1. Общие положения

1.1 Разработчик стандарта муниципальной услуги «Предоставление доступа к музейно-выставочным коллекциям (фондам), в том числе в виртуальном режиме» (далее - Стандарт) — управление культуры администрации города Тулы. Стандарт разработан в соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации, с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»; Федеральным законом от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»; постановлением администрации города Тулы от 28.04.2009 № 1070 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения стандартов муниципальных услуг г. Тулы».

Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Предоставление доступа к музейно-выставочным коллекциям (фондам), в том числе в виртуальном режиме» (далее – Услуга), предоставляемую физическим и юридическим лицам муниципальными учреждениями культуры, и устанавливает основные положения, определяющие качество Услуги в области культурного досуга граждан и музейного обслуживания.

1.2. Область применения Стандарта – регулирование взаимоотношений между потребителями Услуги и учреждением, оказывающим данную Услугу.

1.3. Понятие «муниципальная услуга» применяется в соответствии со статьей 6 Бюджетного Кодекса Российской Федерации.

В Стандарте используются следующие понятия:

муниципальная услуга «Предоставление доступа к музейно-выставочным коллекциям (фондам), в том числе в виртуальном режиме» – услуга, оказываемая учреждениями культуры, подведомственными управлению культуры администрации города Тулы в рамках определенных для этих учреждений муниципальных заданий

качество муниципальной услуги – совокупность характеристик Услуги, определяющих ее способность удовлетворять потребности получателей в соответствии с установленными требованиями

законодательства Российской Федерации, Тульской области и органов местного самоуправления муниципального образования город Тула;

выставка (экспонирование) – вид музейной деятельности, заключающийся в демонстрации, выставлении экспонатов (музейных фондов, коллекций) в определенной системе (хронологической, типологической и пр.);

муниципальное учреждение культуры (далее МУК) – информационное просветительное учреждение.

музей – учреждение культуры, созданное для хранения, изучения и публичного представления музейных предметов и музейных коллекций;

музейная деятельность – сохранение и пополнение музейных фондов, экспонирование и выставочная работа, а также деятельность по охране и популяризации объектов культурного наследия (памятников истории и культуры), находящихся на территории городского округа;

потребитель Услуги – физическое лицо, имеющее право на получение Услуги в соответствии с требованиями действующих нормативных правовых актов, обратившееся в МУК за предоставлением Услуги;

экскурсия – вид музейной деятельности, заключающийся в представлении информации об экспонируемых объектах в процессе их осмотра, и направлен на удовлетворение познавательных, духовных, информационных и эстетических потребностей потребителей;

1.4. Услуга заключается в предоставлении доступа к музейно-выставочным коллекциям и фондам в постоянной экспозиции в дневное время, во время презентации выставок, в виртуальном режиме, оказывается физическим лицам в соответствии с муниципальным заданием.

1.5. Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности Услуги в целом.

1.6. Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление Услуги.

1.6.1. Бюджетный кодекс Российской Федерации;

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

1.6.3. Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 г. № 3612-1;

1.6.4. Федеральный закон от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

1.6.5. Закон Российской Федерации от 15.04.1993 № 4804-1 "О вывозе и ввозе культурных ценностей";

1.6.6. Федеральный закон от 25.06.2002 № 73-ФЗ "Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации";

1.6.7. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

1.6.8. Постановление Правительства Российской Федерации от

12.02.1998 № 179 "Об утверждении Положений о Музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации".

1.6.9. Закон Тульской области от 19.03.1999 № 121-ЗТО «О музеях и музейных ценностях Тульской области»;

1.7. Основными факторами, влияющими на качество предоставления Услуги являются:

1.7.1. Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение.

1.7.2. Ресурсное обеспечение учреждений, музейный фонд, справочно-информационный банк, здания, помещения, оборудование, персонал, финансовые средства.

1.7.3. Наличие сформированного и утвержденного муниципального задания на оказание Услуги.

1.7.4. Наличие информации об учреждении, порядке и правилах предоставления Услуги населению.

1.7.5. Успешное функционирование МУК, сохранение и пополнение музейных фондов, экспонирование и выставочная работа, деятельность по охране и популяризации объектов культурного наследия, находящихся на территории города.

1.7.6. Укомплектованность учреждения квалифицированными специалистами.

1.7.7. Наличие системы контроля за качеством Услуги.

II. Требования к качеству оказания Услуги

2.1. Состав Услуги.

2.1.1. Показ выставок и экспозиций (сборка предметов, обеспечение сохранности предметов и коллекций, их экспонирование, создание выставок, экскурсионное обслуживание посетителей);

2.1.2. Создание комфортных условий для посетителей при просмотре экспозиций: обеспечение помещением, коммунальными услугами, безопасности, материально-техническое оснащение процесса оказания услуг, пополнение и содержание фондов, обеспечение учреждения, предоставляющего услугу, персоналом, повышение квалификации персонала;

2.1.3. Обеспечение сохранности коллекций (фондов);

2.1.4. Предоставление доступа к электронным документам;

2.1.5. Обеспечение охвата населения Услугой.

2.2. Результатом предоставления Услуги является организованный культурный досуг населения и популяризация объектов культурного наследия, находящихся на территории города, или мотивированный отказ в предоставлении Услуги.

2.3. Единица измерения Услуги – 1 посещение.

2.4. Услуга предоставляется бесплатно.

2.5. Потребитель Услуги – население (жители).

2.6. Ответственными исполнителями предоставления Услуги являются МУК, расположенные на территории муниципального образования город Тула.

Адреса и телефоны МУК в муниципальном образовании город Тула:

Название МУК	Юридический адрес	телефон
Историко-архитектурный и ландшафтный музей «Тульский некрополь»	Россия, 300000, г.Тула пр. Ленина, 31	36-73-09

2.7. Документы, непосредственно регламентирующие деятельность учреждения, предоставляющего Услуги:

- Устав МУК;
- инструкции, методики, предусматривающие совершенствование работы учреждения;
- правила внутреннего трудового распорядка, инструкции, методики работы с населением и собственной деятельности, технический паспорт объекта учреждения.

2.8. Условия размещения и режим работы МУК.

2.8.1. МУК размещается в специальном отдельно стоящем здании или в блок - пристройке к жилому или общественному зданию.

2.8.2 Требования к оборудованию мест предоставления муниципальной услуги МУК:

- вход из помещения, в котором осуществляется предоставление муниципальной услуги, оборудуются соответствующими указателями;
- в помещениях на видном месте располагаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей МУК, сотрудников МУК;
- места предоставления муниципальной услуги оборудуются информационными стендами, содержащими необходимую информацию об условиях предоставления муниципальной услуги, графики работы МУК, клубных формирований МУК;
- отводятся места для ожидания, оборудованные стульями;
- оборудуются места общего пользования (туалеты и гардеробы);
- места предоставления муниципальной услуги оборудуются с учетом комфортности предоставления муниципальной услуги и требований СанПин;
- обеспечивается выполнение обязательных требований безопасности, соблюдаются меры противопожарной защиты и охраны окружающей среды в соответствии с нормативами, действующими на территории Российской Федерации.

2.8.3. Часы работы учреждений:

понедельник	10.00-19.00
вторник	10.00-19.00
среда	10.00-19.00
четверг	10.00-19.00

пятница	10.00-19.00
суббота	10.00-19.00
воскресенье	11.00-17.00

О проведении санитарного дня информируется заранее через объявления, размещаемые в МУК.

2.9. Техническое оснащение МУК.

МУК оснащаются специальной техникой, оборудованием, техническими средствами, обеспечивающими надлежащее качество, периодичность и сроки выполнения работ, комфорт потребителей Услуги. Оборудование должно находиться в исправном состоянии и соответствовать установленным срокам службы.

2.10. Укомплектованность учреждения кадрами и их квалификация.

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в количестве, требуемом для выполнения всего объема работ. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификация работников должна поддерживаться на высоком уровне периодической учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации, путем проведения инструктажей, стажировок, квалификационных экзаменов, иными действенными способами. Для специалистов каждой категории должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

2.11. Порядок получения доступа к Услуге.

Услуга может быть оказана всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений и иных обстоятельств.

2.12. Информационное сопровождение деятельности МУК, предоставляющих Услугу.

Информация о наименовании, месте нахождения, о предоставлении Услуги предоставляется посредством размещения в информационно – телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), на официальном сайте администрации города Тулы www.tula.ru, путем публикации в средствах массовой информации, с использованием средств телефонной связи, электронного информирования и т.д.

2.13. Контроль за деятельностью МУК, предоставляющих Услугу.

Контроль за деятельностью МУК по предоставлению Услуги осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2.14. Внутренний контроль за предоставлением Услуги, соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами в рамках предоставления Услуги и принятием решений сотрудником МУК, осуществляет руководитель МУК.

Сотрудники МУК, уполномоченные на предоставление Услуги, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка предоставления информации, исполнения запросов заявителей.

Обязанности сотрудников МУК по предоставлению Услуги закрепляются в их должностных инструкциях.

Внутренний контроль осуществляется путем проведения руководителем МУК проверок соблюдения и исполнения сотрудником МУК действующего законодательства Российской Федерации, настоящего Стандарта, порядка предоставления Услуги и своей должностной инструкции.

Периодичность осуществления внутреннего контроля устанавливается руководителем МУК.

2.15. Управление культуры администрации города Тулы организует и осуществляет внешний контроль за предоставлением Услуги на основании приказов начальника управления культуры администрации города Тулы.

Местонахождение управления культуры администрации города Тулы: город Тула, ул. Советская, д.14.

Почтовый адрес: 300041, город Тула, ул. Советская, д.14.

Электронный адрес управления культуры администрации города Тулы: uk.tula@mail.ru; admtour@mail.ru.

Часы работы управления культуры администрации города Тулы:

Понедельник 9.00 – 18.00

Вторник 9.00 – 18.00

Среда 9.00 – 18.00

Четверг 9.00 – 18.00

Пятница и предпраздничные дни 9.00 – 17.00

Перерыв на обед с 12.30 до 13.18

Телефон для справок: 31-55-00, 31-53- 27

Внешний контроль за предоставлением Услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия сотрудника МУК.

Виды проверок внешнего контроля:

- проведение планового контроля деятельности МУК;
- проведение оперативных проверок деятельности МУК по конкретному обращению заявителя.

Внешний контроль осуществляется специалистами управления культуры администрации города Тулы.

Проверка соответствия оказания Услуги требованиям Стандарта проводится управлением культуры администрации города Тулы в соответствии с Системой показателей (индикаторов) качества Услуги ежеквартально или чаще, в случае необходимости. Выводы проверок фиксируются в служебных записках проверяющих, приказах управления культуры администрации города Тулы.

По результатам контроля, в случае необходимости, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Результатом соответствия оказания Услуги требованиям Стандарта является организованный культурный досуг населения и популяризация объектов культурного наследия, находящихся на территории города.

2.16. Ответственность за качество оказания Услуги.

Руководитель МУК, оказывающего Услуги, несет полную ответственность за соблюдение требований Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности МУК в области совершенствования качества предоставляемой Услуги.

Руководитель МУК:

- обеспечивает разъяснение и доведение требований Стандарта до всех сотрудников МУК;

- организует информационное обеспечение процесса оказания Услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

- осуществляет внутренний контроль за соблюдением требований Стандарта;

- обеспечивает выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания Услуги.

2.17. Критерии оценки качества Услуги:

- полнота предоставления Услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;

- результативность (эффективность) предоставления Услуги, оцениваемая различными методами (в том числе, путем проведения опросов).

2.18. Система показателей (индикаторов) качества Услуги.

№ п\п	Показатель (индикатор) качества Услуги.	Значение показателя (индикатора) качества Услуги.
1.	Уровень пополняемости музейного фонда.	0,1%
2.	Показатель посещаемости музея.	100%
3.	Показатель количества выставок, проведённых в отчётном периоде.	100%
4.	Показатель количества экскурсий, проведённых в отчётном периоде.	100%
5.	Уровень укомплектованности кадрами в соответствии со штатным расписанием.	100%
6.	Доля сотрудников с высшим образованием от общего числа сотрудников.	40%
7.	Количество обоснованных жалоб, зарегистрированных в журнале регистрации жалоб.	0

2.19. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта.

2.19.1. Заявители имеют право в досудебном и судебном порядке на обжалование решений, принятых в ходе предоставления Услуги, действий или бездействия сотрудников учреждений.

2.19.2. Заявители могут сообщить в вышестоящие инстанции о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях (бездействии) сотрудников учреждений, участвующих в предоставлении Услуги, о нарушении настоящего Регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики.

2.19.3. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично, через своего законного представителя или направить письменное обращение, жалобу (претензию).

2.19.4. Начальником управления культуры администрации города Тулы и руководителями МУК проводится личный прием граждан согласно графикам.

График личного приема граждан начальником управления культуры администрации города Тулы (кроме выходных и праздничных дней):

- первый четверг месяца с 14.00 до 18.00;
- третий четверг месяца с 14.00 до 18.00.

График личного приема граждан руководителями МУК (кроме выходных и праздничных дней):

- каждая среда с 9.00 до 12.00.

2.19.5. Заявитель в своем письменном обращении указывает свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения с указанием наименования органа, в который было направлено письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество специалиста (сотрудника), а также излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2.19.6. Дополнительно в жалобе указываются причины несогласия и обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации, а также иные сведения, которые заявитель считает необходимым сообщить.

2.19.7. К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

2.19.8. Обращение заявителя не подлежит рассмотрению в следующих случаях:

- отсутствия сведений о заявителе, обратившемся с жалобой (фамилии, имени, отчества, почтового адреса, места жительства), об обжалуемом решении, действии либо бездействии (в чем выразилось, кем принято);
- отсутствие датированной подписи заявителя (в случае, если обращение посылается не по электронной почте);

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

2.19.9. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит рассмотрению, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.19.10. По результатам рассмотрения жалобы должно быть принято решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

2.19.11. Продолжительность рассмотрения жалоб не должна превышать 30 дней с момента получения жалобы.

2.19.12. В случае несогласия с результатами досудебного обжалования, а так же на любой стадии досудебного обжалования, заявитель имеет право обратиться в суд в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

Начальник управления культуры

Н.И. Шишкина