

**РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ
«ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ КУЛЬТУРНО-МАССОВЫХ МЕРОПРИЯТИЙ»
В МУНИЦИПАЛЬНОМ БЮДЖЕТНОМ УЧРЕЖДЕНИИ КУЛЬТУРЫ
«ЦЕНТРАЛИЗОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА ДЛЯ ДЕТЕЙ ИМЕНИ Н.
ОСТРОВСКОГО»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Регламент по предоставлению муниципальной услуги «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» в Муниципальном бюджетном учреждении культуры «Централизованная библиотечная система для детей имени Н. Островского» (далее - муниципальная услуга) разработан во исполнение требований Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

1.2. Регламент - локальный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги.

1.3. Пользователи муниципальной услуги: физические и юридические лица.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Краткое наименование муниципальной услуги: «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» в Муниципальном бюджетном учреждении культуры «Централизованная библиотечная система для детей имени Н. Островского».

2.2. Исполнитель муниципальной услуги: муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система для детей имени Н. Островского» (далее – МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского»).

2.3. Основные понятия, используемые в регламенте:

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

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

услуга (работа) по организации и проведению культурно-массового мероприятия: результат непосредственного взаимодействия исполнителя с массовым потребителем (с группой потребителей) услуги (работы), а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению духовных, эстетических, информационных и интеллектуальных потребностей потребителей в сфере культуры и досуга, содействия просвещению и свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщению к культурным ценностям.

исполнитель: МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского»;

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

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

2.4. Нормативно-правовые акты, устанавливающие обязательство по предоставлению услуги:

- Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон «О библиотечном деле» от 29.12.1994 № 78-ФЗ;
- Федеральный закон «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 6.10.2003 № 131-ФЗ;
- Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 № 149-ФЗ;
- Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ;
- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1;
- Закон Красноярского края «О библиотечном деле в Красноярском крае» от 17.05.1999 № 6-400;
- Устав муниципального образования - город Красноярск;
- Устав муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система для детей имени Н. Островского»;
- Правила пользования библиотеками МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского», утвержденные директором МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского»;
- настоящий Регламент;
- и иные правовые акты.

2.5. Требования к порядку выполнения муниципальной услуги (работы):

- мероприятия могут проводиться в стационарном режиме, в онлайн-режиме с использованием сети Интернет;
- проведение мероприятий осуществляется по плану, утвержденному МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского»;
- мероприятия могут проводиться как в здании МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского», так и в зданиях сторонних организаций;
- доступ в здание МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского» или сторонних организаций должен быть открыт не позже чем за 30 минут до начала мероприятия;
- мероприятие должно начинаться не позднее пятнадцати минут после объявленного времени начала, в случае задержки начала мероприятия должно быть сделано соответствующее объявление;
- продолжительность мероприятий определяется их содержанием;
- перерыв между частями одного мероприятия должен быть не менее 10 минут;
- продолжительность мероприятия для взрослой аудитории без перерыва не должна превышать двух часов;
- продолжительность мероприятия для детей без перерыва не должна превышать 45 минут;
- вечерние мероприятия должны заканчиваться не позднее одного часа до окончания работы общественного транспорта;
- объявленное мероприятие должно быть проведено независимо от количества присутствующих участников;
- МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского» вправе утверждать положение о мероприятии, регламент его проведения, иные регулирующие проведение конкретного мероприятия документы, устанавливать форму заявки на участие в мероприятии.

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

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

2.7. Информационно-просветительские мероприятия могут предоставляться в следующих основных формах: выставки книг, художественных произведений и т.д, культурно-просветительские курсы и кружки, клубы по интересам, беседы, обзоры, уроки, презентации, конференции, круглые столы, семинары, творческие лаборатории, мастер-классы и т.д.

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

2.9. Потребителями услуги (работы) по организации и проведению культурно-массовых мероприятий могут быть юридические и физические лица (граждане вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).

2.10. Основаниями для отказа в получении услуги могут быть:

- нахождение потребителя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);
- обращение потребителя услуги за получением услуги в дату и/или время, не соответствующую дате и/или времени посещения, указанной в приглашении, афише (за исключением случаев переноса исполнителем даты и/или времени проведения мероприятия в силу форс-мажорных обстоятельств);
- отсутствие договора - для юридического лица.

2.11. Предоставление услуги (работы) может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях/ на территориях, в/ на которых осуществляется предоставление услуги (работы);
- создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждения, расположенного вблизи места проведения культурно-массового мероприятия, а также угрозы безопасности потребителей услуг и нарушения общественного порядка;
- внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и оказания услуг (работ);
- противоречия содержания мероприятия общепринятым нормам общественной морали и нравственности.

2.12. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе в соответствии с Уставом МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского». Учреждение имеет право оказывать дополнительные услуги на платной основе в соответствии с действующим законодательством и локальными нормативными актами учреждения.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:

Для обслуживания пользователей помещение должно быть оснащено телефонной связью, системой указателей и знаковой навигации, специальным оборудованием.

Библиотека должна быть оснащена оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

Помещения должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенные температура и влажность воздуха, запыленность, загазованность, слабое освещение, шум, вибрация). Помещения библиотек МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского» должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы, СанПин 2.2.2.2.4.1340-03».

2.14. Показатели доступности и качества муниципальных услуг:

- территориальная доступность;
- оборудованные места ожидания, обслуживания;
- наличие системы информирования и консультирования в соответствии с регламентом.

Показателями качества оказания муниципальной услуги являются:

- соответствие требованиям регламента;
- квалификация персонала, оказывающего муниципальную услугу;
- оказание услуги в соответствии со сроками, предусмотренными настоящим регламентом;
- результаты служебных проверок;
- исполнительская дисциплина;
- оптимальность использования ресурсов учреждения;
- эстетичность, комфортность, социальная адресность, точность, своевременность, актуальность и безопасность культурно-досуговых услуг.

2.15. Сведения об информировании по предоставлению муниципальной услуги:

- информация о муниципальной услуге предоставляется непосредственно в помещениях МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского»;
- в форме личного консультирования специалистами МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского», ответственными за предоставление муниципальной услуги;
- в рекламной продукции на бумажных носителях;
- в печатных средствах массовой информации;
- при обращении по телефону - в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;
- на официальном Интернет-сайте МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского» (ostrovlib.ru);
- при обращении по электронной почте - в форме ответов на поставленные вопросы (компьютерный набор) на адрес электронной почты заявителя;
- при письменном обращении (запросе) - в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки. С согласия заявителя, ответ может быть дан устно по телефону или, при наличии, на адрес его электронной почты.

2.16. Ответственные за обслуживание, за консультирование, за организацию культурно-массовой деятельности по предоставлению муниципальной услуги: заведующий библиотекой-филиалом.

3. РЕЗУЛЬТАТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

- участие потребителя в мероприятии, посещение мероприятия;
- сохранение культурного наследия и предоставление необходимых условий для реализации права граждан на библиотечное обслуживание;
- содействие развитию науки, культуры, просвещения и образования;

- оказание помощи инвалидам различных категорий в социальной реабилитации и интеграции их в обществе;

- обеспечение доступа к услугам МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского» граждан.

3.2. Конечными результатами предоставления муниципальной услуги являются:

- массовое культурно-досуговое или информационно-просветительское мероприятие;
- книжные выставки, просмотры, обзоры литературы, презентации и т.д.;
- работа клубов по интересам, кружков;
- выполнение плановых показателей МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского»;
- учет мнений потребителей по предоставлению муниципальной услуги согласно книге отзывов и предложений.

3.3. Процедура предоставления услуги завершается путем:

- удовлетворения духовных, эстетических, информационных и интеллектуальных потребностей в соответствии с ожиданиями пользователей, их возрастными и иными особенностями и потребностями;

- развития творческих способностей пользователей;
- организации познавательного досуга.

4. ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется руководителями структурных подразделений учреждения, заведующим отделом, заведующим методическим отделом.

Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, несет персональную ответственность. Персональная ответственность специалиста закрепляется в должностной инструкции.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется руководителем учреждения.

Периодичность плановых проверок составляет - 1 раз в год. Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб.

4.2. В ходе контроля осуществляется проверка:

- полноты и качества исполнения муниципальной услуги;
- исполнения положений настоящего регламента, прав потребителей муниципальной услуги;
- своевременного принятия решений и устранения замечаний по обращениям заявителей, содержащих жалобы на предоставление муниципальной услуги.

4.3. Плановая проверка осуществляется на основании соответствующих распоряжений учредителя организации, директора учреждения, в соответствии с утвержденным графиком.

4.4. Результаты проведения плановых комплексных проверок оформляются в виде справки на имя учредителя, директора, в которой отмечаются выявленные недостатки и формулируются предложения по их устранению.

5. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЙ) И РЕШЕНИЙ, ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫХ В ХОДЕ ВЫПОЛНЕНИЯ РЕГЛАМЕНТА

5.1. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) лица, предоставляющего муниципальную услугу.

5.1.1. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

- требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской

Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, локальными нормативными актами;

- нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги.

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) лица, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем учреждения, предоставляющего муниципальную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского», подаются руководителю МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского».

5.2.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) лица, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействия) лица, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

5.3.1. Жалоба должна содержать:

- наименование лица, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, либо его руководителя и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) лица, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, либо их работников;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) лица, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, либо их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.4. Жалоба, поступившая в учреждение, предоставляющий муниципальную услугу, либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа лица, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- в удовлетворении жалобы отказывается.

5.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.5 настоящего раздела, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.6.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.6 настоящего раздела, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

5.6.2. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.6 настоящего раздела, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.6.3. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 5.2 настоящего раздела, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.7. Информационная система досудебного (внесудебного) обжалования.

5.7.1. В Российской Федерации создается федеральная информационная система досудебного (внесудебного) обжалования, которая является федеральной государственной информационной системой. Создание и функционирование федеральной информационной системы досудебного (внесудебного) обжалования регулируются федеральными законами и правовыми актами Правительства Российской Федерации.

6. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГЕ (РАБОТЕ) ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЮ КУЛЬТУРНО-МАССОВЫХ МЕРОПРИЯТИЙ

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

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

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

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

Указанная информация в наглядной и доступной форме должна доводиться до сведения потребителей при заключении договоров/ контрактов об оказании услуги

(работы), на русском языке, а дополнительно, по усмотрению исполнителя, на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

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

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

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

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

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

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

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

6.3.4. При эксплуатации электроустановки, монтируемые в зданиях и помещениях, внутри которых предусмотрено проведение культурно-массовых мероприятий, должны отвечать требованиям электробезопасности.

6.3.5. Учреждение должно быть оснащено необходимым специальным оборудованием, аппаратурой, приборами и другими техническими средствами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество и безопасность предоставляемой услуги (выполняемой работы). Имеющееся в учреждении оборудование (приборы, аппаратура, технические средства, культурный инвентарь, и др.) должно иметь документацию, необходимую для его эксплуатации, обслуживания и поддержания в безопасном и рабочем состоянии. Специальное оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии и систематически проверяться. Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), пригодность отремонтированных должна быть подтверждена актом проверки на безопасность при эксплуатации.

6.3.6. При оказании услуги должна обеспечиваться сохранность имущества обслуживаемого населения.

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

6.4. Организация предоставления услуг

6.4.1. Потребители услуги свободно посещают учреждение, если иное не предусмотрено режимом его работы и пользуются всеми предоставляемыми услугами. Режим работы учреждения регламентируется локальным нормативным актом учреждения или вышестоящих органов, и настоящим стандартом с учетом максимальной возможности для потребителей пользоваться услугами учреждения в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка.

6.4.2. В соответствии с регламентом предоставления работы исполнитель:

- разрабатывает документы по организации и проведению культурно-массового мероприятия (программу мероприятия, план-схему, сценарный план и т.д.);
- уведомляет и проводит согласование с органами исполнительной власти/ органами местного самоуправления возможности и параметров проведения мероприятия (в случаях, когда мероприятия проводятся вне помещений и территории исполнителя и требуют оказания содействия со стороны различных ведомств (органов внутренних дел, органов здравоохранения и др.);
- проводит необходимую работу по техническому и материальному обустройству места проведения мероприятия и обеспечивает при этом соблюдение правил техники безопасности и противопожарной безопасности;
- проводит необходимую работу по подготовке культурно-массового мероприятия (организует/ координирует процесс и т.д.);
- в установленном порядке размещает информацию о предполагаемом проведении культурно-массового мероприятия;
- размещает в общедоступных для потребителей услуги местах на территории проведения мероприятия правила пользования услугой (правила поведения на территории учреждения);
- проводит культурно-массовое мероприятие (в т.ч. организует работу персонала и соблюдение установленных мер безопасности, в том числе пожарной и санитарной и т.д.);
- в случае возникновения в ходе подготовки или проведения мероприятия предпосылок к совершению террористических актов, экстремистских проявлений, беспорядков и иных опасных противоправных действий незамедлительно сообщает об этом должностным лицам правоохранительных органов, осуществляющих обеспечение безопасности граждан на мероприятии, оказывает им необходимую помощь и неукоснительно выполняет их указания;
- обеспечивает уборку места проведения культурно-массового мероприятия по окончании культурно-массового мероприятия.

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

6.5. Требования к кадровому обеспечению:

6.5.1. Требования к численности персонала, участвующего в оказании муниципальной услуги:

- МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского» должна располагать необходимым количеством специалистов, требуемым для предоставления муниципальной услуги в полном объеме. Нормативная потребность в штатных работниках определяется исходя из основных показателей деятельности МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского» (количество пользователей, посещаемости) и муниципального задания;

- структура и штатное расписание МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского» устанавливаются с учетом объемов и сложности предоставляемых услуг, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках, а также выделяемых бюджетных средств;

- для каждого работника должны быть утверждены должностные инструкции, устанавливающие его обязанности и права.

6.5.2. Требования к уровню квалификации персонала, участвующего в предоставлении муниципальной услуги:

- каждый сотрудник из числа специалистов МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского» должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей в соответствии с квалификационными характеристиками должностей работников культуры, искусства и кинематографии;

- все специалисты МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского» должны быть аттестованы в установленном порядке;
- в учреждении создаются условия для повышения квалификации работников МБУК «ЦБС для детей им. Н. Островского».

6.6. Требования к объему и качеству предоставляемой услуги утверждаются ежегодно в муниципальном задании.

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

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

7. УЧЕТ МНЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)

7.1. Мнение потребителей муниципальной услуги (работы) об уровне качества и доступности муниципальной услуги (работы) определяется:

- по результатам проведения мониторинга качества предоставления (выполнения) муниципальной услуги (работы), в ходе которого проводится опрос, интервьюирование, анкетирование потребителей муниципальной услуги (работы) и анализ собранной информации;
- по результатам рассмотрения письменных предложений, заявлений или жалоб потребителей муниципальной услуги (работы).

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

7.3. Показателями объема и качества выполнения муниципальной услуги (работы) является:

- количество проведенных мероприятий;
- количество участников мероприятия.

7.4. Учет проведенных мероприятий ведется в дневниках работы.

Директор



О.Е. Григорьева