

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

**1. Перечень учреждений, в отношении которых применяется  
Стандарт качества муниципальной услуги (далее – Стандарт)**

1.1. Стандарт качества распространяется на муниципальную услугу «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» (далее - муниципальная услуга). Муниципальная услуга оказывается муниципальными бюджетными учреждениями:

- Муниципальное бюджетное учреждение Талдомский центральный Дом культуры Талдомского городского округа (далее – МБУ Талдомский ЦДК);

- Муниципальное бюджетное учреждение Дворец культуры «Прогресс» Талдомского городского округа (далее – МБУ ДК «Прогресс»);

- Муниципальное бюджетное учреждение Вербилковский Дом культуры Талдомского городского округа (далее – МБУ Вербилковский ДК).

1.2. Учреждения расположены по адресу:

- МБУ Талдомский ЦДК – 141900, Московская область, г. Талдом, ул. Победы, д. 10; контактный телефон: 849620-6-08-22, адрес эл. почты: [taldom.rdk@mail.ru](mailto:taldom.rdk@mail.ru).

- МБУ ДК «Прогресс» - 141960, Московская область, Талдомский г.о., п. Запрудня, ул. Первомайская, д.29; контактный телефон: 849620-7-50-88, [progress-zaprudnya@yandex.ru](mailto:progress-zaprudnya@yandex.ru).

- МБУ Вербилковский ДК – 141930, Талдомский г.о., п. Вербилки, ул. Советская, д.11; контактный телефон: 849620-3-33-10, [muvdk2009@yandex.ru](mailto:muvdk2009@yandex.ru).

1.3. В состав Учреждений входят:

- Кошелевский Дом культуры, филиал МБУ Дворец культуры «Прогресс» Талдомского городского округа:

адрес: 141951, Московская область, Талдомский г.о., д. Кошелево, д.66  
контактные телефоны: 8 (496320)7-84-10; [progress-zaprudnya@yandex.ru](mailto:progress-zaprudnya@yandex.ru).

- Центр Досуга «Мир», филиал МБУ Дворец культуры «Прогресс» Талдомского городского округа - 141960, Московская область, п. Запрудня, ул. Карла Маркса, д. 2а;

контактные телефоны: 8 (49620) 3-57-63, [progress-zaprudnya@yandex.ru](mailto:progress-zaprudnya@yandex.ru).

- Дом культуры Северный, филиал МБУ Талдомский Центральный Дом культуры Талдомского городского округа - 141912, Московская область, Талдомский г.о., п. Северный, ул. Клубная, д.2;

контактные телефоны: 8 (49620) 7-60-07, [taldom.rdk@mail.ru](mailto:taldom.rdk@mail.ru)

- Юркинский сельский Дом культуры, филиал МБУ Талдомский Центральный Дом культуры Талдомского городского округа - 141912, Московская область, Талдомский г.о., д. Юркино, д.12а;  
контактные телефоны: 8 (49620) 7-47-39, [taldom.rdk@mail.ru](mailto:taldom.rdk@mail.ru)

- Квашенковский Дом культуры, филиал МБУ Талдомский Центральный Дом культуры Талдомского городского округа - 141916, Московская область, Талдомский г.о., с. Квашенки, д.45а;  
контактные телефоны: 8 (49620)7-71-33, [taldom.rdk@mail.ru](mailto:taldom.rdk@mail.ru)

- Новоникольский Дом культуры, филиал МБУ Вербилковский Дом культуры Талдомского городского округа - 141932, Московская область, Талдомский г.о., с. Новоникольское, д.10а;  
контактные телефоны: 8 (49620) 7-78-08, [muvdk2009@yandex.ru](mailto:muvdk2009@yandex.ru)

- Темповский Дом культуры, филиал МБУ Вербилковский Дом культуры Талдомского городского округа - 141950, Московская область, Талдомский г.о., с. Темпы, ул. Водников, д.1;  
контактные телефоны: 8 (49620)7-85-01, [muvdk2009@yandex.ru](mailto:muvdk2009@yandex.ru)

1.4. Организацию и координацию деятельности по оказанию муниципальной услуги, осуществляет Комитет по культуре, физической культуре, спорту, туризму и работе с молодежью администрации Талдомского городского округа (далее – Комитет культуры), расположенное по адресу: 141900, Московская область, г. Талдом, ул. Карла Маркса, д.12; справочные телефоны: 8 (49620) 3-33-25, адрес электронной почты: [kompkulttald@mail.ru](mailto:kompkulttald@mail.ru)

## **2. Нормативно правовые акты, регулирующие оказание муниципальной услуги**

2.1. Правовыми основаниями оказания муниципальной услуги являются:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1;
- 3) Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 4) Устав учреждения;
- 5) Муниципальное задание;
- 6) Правила внутреннего трудового распорядка;
- 7) Положение о клубном формировании культурно-досугового учреждения, в Талдомском городском округе;
- 8) План деятельности клубного формирования;
- 9) Иные действующие нормативные правовые акты Российской Федерации Московской области, Талдомского городского округа, муниципальные правовые акты.

## **3. Порядок получения доступа к услуге**

3.1. Настоящим стандартом устанавливаются обязательные требования,

обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги, включая обращение за муниципальной услугой, получение услуги, оценку качества услуги и рассмотрение жалоб потребителей услуги.

3.2. Перечень потребителей муниципальной услуги.

3.2.1. Потребителями муниципальной услуги являются физические лица (далее – Потребители).

3.2.2. Муниципальная услуга может быть оказана гражданам Российской Федерации и иностранным гражданам, имеющим намерение воспользоваться муниципальной услугой, вне зависимости от пола, национальности, религиозных убеждений, места жительства, места регистрации, образования, социального положения, политических убеждений.

3.3. Муниципальная услуга оказывается бесплатно.

3.4. Порядок обращения Потребителей за получением муниципальной услуги.

3.4.1. Для получения муниципальной услуги необходимо предпринять следующие действия:

1) Потребитель или родитель (законный представитель) Потребителя должен непосредственно обратиться в Учреждение;

2) Потребитель или родитель (законный представитель) Потребителя должен представить документы (см. п. 3.5.);

3) Потребитель должен лично явиться на место проведения занятий в соответствии с расписанием занятий.

3.5. Для получения муниципальной услуги Потребителю или родителю (законному представителю) Потребителя необходимо представить следующие документы:

- анкета участника клубного формирования, согласие на обработку персональных данных (приложение №1 к настоящему Стандарту);

- для направления «хореография» и спортивно-развивающих направлений, необходимо медицинское заключение (сведения) о состоянии здоровья и отсутствии противопоказаний для занятия соответствующим видом деятельности.

3.6. Перечень оснований для отказа в оказании муниципальной услуги.

3.6.1. Основаниями для отказа в оказании муниципальной услуги являются:

- обращение Потребителя в нерабочее время Учреждения;

- нахождение Потребителя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;

- нарушение Потребителем правил поведения в Учреждении;

- наличие резкого неприятного запаха и выраженных следов грязи на одежде Потребителя, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества Учреждения и одежды других Потребителей;

3.6.2. Отказ в оказании муниципальной услуги по иным основаниям не допускается.

3.7. Результатом оказания муниципальной услуги является создание возможности Потребителям реализовать свои творческие способности, организацию досуга, получение доступа к участию в культурной жизни города.

3.8. Права и обязанности Потребителя и специалистов Учреждения определяются Уставом Учреждения, настоящим Стандартом.

#### **4. Требования к качеству оказания муниципальной услуги**

4.1. Требования к содержанию и порядку оказания муниципальной услуги.

4.1.1. Муниципальная услуга оказывается в течение календарного года, в соответствии с установленным планом работы Учреждения и графиком занятий в кружках и клубных формированиях. Допускается работа в праздничные и выходные дни.

4.1.2. График работы Учреждений:

*Муниципальное бюджетное учреждение Вербилковский Дом культуры Талдомского городского округа*

понедельник-воскресенье: с 09.00ч. до 22:00ч.

выходной: без выходных

*Новоникольский Дом культуры, филиал МБУ Вербилковский Дом культуры Талдомского городского округа*

понедельник – суббота: с 10.00ч. до 20.00ч.

воскресенье: с 11.00ч. до 19.30ч.

выходной: (без выходных)

*Темповский Дом культуры, филиал МБУ Вербилковский Дом культуры Талдомского городского округа*

вторник-суббота: с 9.30ч. до 20.00ч.

воскресенье: с 9.30ч. до 17.00ч.

выходной: понедельник

*Муниципальное бюджетное учреждение Талдомский центральный Дом культуры Талдомского городского округа*

понедельник-воскресенье: с 10.00ч. до 22.00ч.

перерыв: с 13.00ч. до 14.00ч.

выходной: без выходных

*Дом культуры Северный, филиал МБУ Талдомский Центральный Дом культуры Талдомского городского округа*

вторник-воскресенье: с 09.00ч. до 21.00ч.

выходной: понедельник

*Юркинский сельский Дом культуры, филиал МБУ Талдомский Центральный Дом культуры Талдомского городского округа*

вторник-суббота: с 11.00ч. до 20.00ч.

воскресенье: с 13.00ч. до 20.00ч.

*Квашенковский Дом культуры, филиал МБУ Талдомский Центральный Дом культуры Талдомского городского округа*

вторник–суббота: с 12.00ч. до 20.30ч. (без перерыва)

выходной: воскресенье, понедельник

4.1.3. Количество часов занятий для возрастных групп:

Занятия с коллективами не менее 18 часов в неделю.

4.2. Требования к помещениям, в которых оказывается муниципальная услуга.

4.2.1. Учреждение оказывает муниципальную услугу в специально предназначенных для этого помещениях, которые должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, противопожарным нормам. Помещения должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество оказываемой муниципальной услуги (повышенной температуры воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и так далее).

4.2.2. На входе в помещения устанавливается вывеска с наименованием и графиком работы Учреждения.

4.2.3. Вход в помещения должен обеспечивать свободный доступ для экстренных служб.

4.2.4. В зимнее время вход в помещения должен быть очищен от снега и наледи. В темное время суток вход должен быть освещен.

4.2.5. В помещениях должна осуществляться регулярная уборка.

4.2.6. В помещениях на видном месте должны располагаться схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации. Вход и выход должны быть оборудованы соответствующими указателями и аварийным освещением.

4.2.7. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового хозяйства:

- источниками естественного и искусственного освещения;
- системами отопления и вентиляции;
- противопожарными системами;
- техническим оборудованием, обеспечивающим надлежащее качество оказания муниципальной услуги;
- созданы условия лицам с ограниченными возможностями здоровья для беспрепятственного доступа к месту оказания муниципальной услуги.

4.2.8. Сотрудники, оказывающие муниципальную услугу, оказывают необходимую помощь лицам с ограниченными возможностями здоровья в преодолении барьеров, мешающих получению услуги.

4.2.9. Сотрудники, оказывающие муниципальную услугу, сопровождают лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения.

4.2.10. Требования к местам для информирования Потребителей:

- оборудуются визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационном стенде, с учетом обеспечения беспрепятственного доступа к ним инвалидов;

- информационный стенд размещается в местах, обеспечивающих свободный доступ к нему.

4.2.11. Обеспечивается допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика в помещения Учреждения.

4.2.12. Обеспечивается допуск собаки-проводника в помещения Учреждения, в которых оказываются услуги.

4.3. Требования к прилегающей территории:

- на территории, прилегающей к объекту, оборудуются парковочные места для стоянки легкового автотранспорта, в том числе не менее десяти процентов мест (но не менее одного места) для парковки специальных автотранспортных средств лиц с ограниченными возможностями здоровья. Стоянка, оборудованная для лиц с ограниченными возможностями здоровья, должна быть обозначена специальным дорожным знаком;

- доступ Потребителей к парковочным местам является бесплатным.

4.4. Порядок взаимодействия сотрудников Учреждения с Потребителями.

4.4.1. Для получения информации о муниципальной услуге, процедуре ее оказания, о ходе оказания муниципальной услуги заинтересованные лица вправе обращаться:

- в устной форме лично или по телефону к специалистам Учреждения;

- в письменной или в электронной форме направить обращение в адрес Учреждения указанный в пункте 1.2. настоящего Стандарта.

4.4.2. При ответах на телефонные звонки и обращения Потребителей лично специалисты Учреждения подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Учреждения.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившемуся лицу сообщается телефонный номер, по которому можно получить интересующую его информацию.

4.4.3. Устное информирование обратившегося лица осуществляется не более 15 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, предлагает направить обращение о предоставлении письменной информации по вопросам оказания муниципальной услуги, либо назначает другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования.

4.4.4. Письменное информирование по вопросам оказания муниципальной услуги осуществляется при получении обращения от заинтересованного лица о предоставлении письменной информации по вопросам оказания муниципальной услуги.

Ответ на обращение дается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения в Учреждении. Письменный ответ на обращение, содержащий фамилию и номер телефона исполнителя, подписывается руководителем Учреждения, либо уполномоченным им лицом и направляется по почтовому адресу, либо на адрес электронной почты, указанный в обращении.

В случае если в обращении о предоставлении письменной информации не указаны фамилия лица, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

4.4.5. Специалисты, ответственные за рассмотрение обращения заинтересованного лица, обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, готовят письменный ответ по существу поставленных вопросов.

4.5. Порядок информирования Потребителей.

4.5.1. В Учреждении в доступном для Потребителей месте размещаются:

- тексты информационных документов;
- текст настоящего Стандарта;
- контактная информация (наименование Учреждения, адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", полный список телефонных номеров, адрес электронной почты).

4.5.2. Текст настоящего Стандарта размещается на официальных сайтах Администрации Талдомского городского округа, Комитета по культуре, физической культуре, спорту, туризму и работе с молодежью администрации Талдомского городского округа и на официальном сайте Учреждений.

4.5.3. Учреждение обеспечивает свободный доступ в помещения для ознакомления Потребителей с порядком оказания муниципальной услуги.

4.6. Требования к кадровому обеспечению Учреждения.

4.6.1. Каждый специалист Учреждения имеет соответствующее занимаемой должности образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладает знаниями и опытом, необходимыми для исполнения возложенных на него обязанностей. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их права и обязанности.

4.6.2. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники Учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании муниципальной услуги сотрудники Учреждения должны проявлять к Потребителям максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность и терпение.

4.6.3. К работе в Учреждении допускаются лица, имеющие медицинское заключение о состоянии здоровья и справку об отсутствии судимости, полученную в органах внутренних дел.

4.6.4. Квалификация специалистов, оказывающих муниципальную услугу, поддерживается на высоком уровне периодической учебой на курсах повышения квалификации (при наличии денежных средств в бюджете Учреждения).

4.6.5. Учреждение, по согласованию с Комитетом по культуре, физической культуре, спорту, туризму и работе с молодежью администрации Талдомского городского округа, определяет структуру Учреждения, разрабатывает штатное расписание и утверждает его.

4.7. Стандарты качества муниципальной услуги.

N п/п	Показатели для определения стандартов качества муниципальной услуги	Ед. измерения	Нормативное значение
1	2	3	4

1. Показатели, характеризующие стандарт доступности муниципальной услуги			
1.1	Наличие полной, достоверной и доступной для Потребителя информации о содержании муниципальной услуги, способах, порядке и условиях ее получения, размещение информации о порядке оказания муниципальной услуги на официальном сайте Комитета по культуре, физической культуре, спорту, туризму и работе с молодежью администрации Талдомского городского округа - <a href="mailto:komkulttald@mail.ru">komkulttald@mail.ru</a> , на сайте МБУ ДК «Прогресс» - <a href="https://dk-progress.mo.muzkult.ru/">https://dk-progress.mo.muzkult.ru/</a> , МБУ Вербилковский ДК - <a href="https://dk-verbilki.ru/">https://dk-verbilki.ru/</a> , МБУ Талдомский ЦДК - <a href="https://rdk-taldom.mo.muzkult.ru/">https://rdk-taldom.mo.muzkult.ru/</a> .	да/нет	да
1.2.	Своевременное размещение информации о деятельности Учреждений (доклады о деятельности, отчеты о выполнении муниципального задания и т.д.) на официальном сайте Комитета по культуре, физической культуре, спорту, туризму и работе с молодежью администрации Талдомского городского округа - <a href="mailto:komkulttald@mail.ru">komkulttald@mail.ru</a>	да/нет	да
2. Показатели, характеризующие качество обслуживания и безопасность			
2.1	Наличие помещений, оборудования и оснащения, отвечающих требованиям настоящего стандарта качества (места ожидания, места для заполнения Потребителями документов и оказания муниципальной услуги, места общего пользования)	да/нет	да
2.2	Транспортная доступность к местам оказания муниципальной услуги	да/нет	да
2.3.	Обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых оказывается муниципальная услуга	да/нет	да
3. Показатели, характеризующие профессиональную подготовленность специалистов исполнителя муниципальных услуг			
3.1	Укомплектованность квалифицированными кадрами по штатному расписанию	%	не менее 70
4. Показатели взаимодействия Потребителя с должностными лицами при оказании муниципальной услуги			
4.1	Обеспечение обратной связи Потребителя с исполнителем муниципальной услуги	да/нет	да
5. Иные показатели			
5.1.	Доля клубных формирований для детей и подростков от общего числа клубных формирований	%	70
5.2.	Количество клубных формирований	ед.	175

## 5. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта

5.1. Потребитель или родитель (законный представитель) Потребителя имеет право на обжалование действия (бездействия) Учреждения, а так же должностных лиц Учреждения в досудебном порядке.

5.2. Порядок подачи жалобы на действия (бездействие) Учреждения, а также его должностных лиц.

5.2.1. Жалоба может быть подана в письменной форме в Учреждение или Комитет по культуре, физической культуре, спорту, туризму и работе с молодежью. Жалоба подается на имя руководителя (в случае его отсутствия на имя заместителя).

5.2.2. Жалоба должна содержать:

- наименование Учреждения, в которое направляется жалоба;
- фамилию, имя, отчество Потребителя или родителя (законного представителя) Потребителя;
- почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;
- указание на обжалуемые действия (бездействие);
- личная подпись лица, подавшего жалобу, и дата подачи жалобы.

5.2.3. Лицо, подавшее жалобу, указывает причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства и доводы, на основании которых считает нарушенными права и законные интересы Потребителя, препятствия к их реализации, незаконно возложенные обязанности, а также иные сведения, которые считает необходимым сообщить для рассмотрения жалобы.

5.2.4. К жалобе могут быть приложены документы или копии документов, подтверждающих изложенные в нем обстоятельства и доводы.

5.3. Лицо, подавшее жалобу, имеет право на получение информации и копий документов, необходимых для обоснования жалобы.

5.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы.

5.5. Жалоба возвращается подавшему ее лицу без рассмотрения в случае, если:

- отсутствует информация, указанная в пункте 5.2.2. настоящего Стандарта;
- текст жалобы, почтовый или адрес электронной почты лица, подавшего жалобу, не поддается прочтению.

5.6. Если в жалобе содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в ней не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу. О данном решении уведомляется лицо, подавшее жалобу.

5.7. Если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, лицу, подавшему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.8. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента её регистрации.

5.9. В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса для получения необходимых для рассмотрения жалобы документов и материалов руководитель либо иное уполномоченное им должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней, предварительно письменно уведомив лицо, подавшее жалобу, о продлении срока её рассмотрения.

5.10. В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе, руководитель или уполномоченное им должностное лицо принимает решение об удовлетворении требований и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия).

5.11. Письменный ответ, содержащий решение по рассмотрению жалобы, направляется Потребителю или родителю (законному представителю) Потребителя.

## **6. Ответственность за нарушение требований Стандарта качества муниципальной услуги**

6.1. Руководитель Учреждения несет ответственность за качественное оказание муниципальной услуги в соответствии с требованиями настоящего стандарта.

6.2. При подтверждении факта нарушения требований Стандарта, установленного в результате проверочных действий Комитета по культуре, к руководителю Учреждения применяются меры дисциплинарной, административной и иной ответственности в порядке, установленном действующим законодательством.

АНКЕТА  
участника клубного формирования

\_\_\_\_\_ наименование, название коллектива \_\_\_\_\_

ФИО \_\_\_\_\_

дата рождения (ДД.ММ.ГГ) \_\_\_\_\_

паспорт (Свидетельство о рождении) \_\_\_\_\_  
серия, номер,

\_\_\_\_\_ дата выдачи, орган, выдавший документ \_\_\_\_\_

место работы /учебы/ \_\_\_\_\_  
(должность) (школа, класс)

график работы /учебы/ \_\_\_\_\_

контактный телефон участника \_\_\_\_\_

адрес проживания \_\_\_\_\_

для несовершеннолетних участников:

ФИО родителей \_\_\_\_\_

Мать/отец: \_\_\_\_\_

паспорт родителей \_\_\_\_\_  
(серия, номер, дата выдачи, орган выдавший документ)

контактный телефон родителей: \_\_\_\_\_

Место работы/ должность родителей: \_\_\_\_\_

Дополнительная информация (со слов заявителя) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Дополнительная информация (со слов руководителя клубного формирования) заполняется по итогам собеседования (возможны последующие дополнения) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
дата заполнения руководителем  
клубного формирования  
Подпись /Расшифровка подписи

**СОГЛАСИЕ**  
**на обработку персональных данных**

Я, \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии))  
проживающий(ая) по адресу \_\_\_\_\_,  
\_\_\_\_\_,  
документ, удостоверяющий личность: \_\_\_\_\_  
серия № \_\_\_\_\_, выдан \_\_\_\_\_,  
\_\_\_\_\_  
(кем и когда выдан)

в соответствии с требованиями статьи 9 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», свободно, своей волей и в своем интересе даю согласие

\_\_\_\_\_ (наименование органа, организации, куда адресуется согласие)

на обработку (любое действие (операцию) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение) следующих персональных данных:

- фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии);
- документ, удостоверяющий личность (серия, номер, кем и когда выдан);
- страховой номер индивидуального лицевого счета (при наличии);
- идентификационный номер налогоплательщика (при наличии);
- адрес регистрации и фактического проживания;
- адрес электронной почты, в случае отсутствия электронной почты - почтовый адрес;
- номер контактного телефона (при наличии).

Вышеуказанные персональные данные предоставляю для обработки в целях осуществления возврата ошибочно уплаченных (взысканных) платежей.

Настоящее согласие действует на период до истечения сроков хранения соответствующей информации или документов, содержащих указанную информацию, определяемых в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Отзыв согласия осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии))

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

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

**1. Перечень учреждений, в отношении которых применяется  
Стандарт качества муниципальной услуги (далее – Стандарт)**

1.1. Положения Стандарта распространяются на муниципальную услугу «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотек» (в стационарных условиях) (далее - муниципальная услуга). Муниципальная услуга оказывается муниципальным бюджетным учреждением Центральная библиотека Талдомского городского округа (далее – Учреждение).

1.2. Учреждение расположено по адресу: 141901, Московская область, город Талдом, ул. Победы, дом 18; контактный телефон: +7 (49620)33026, адрес электронной почты: [tald\\_mbu.zmrb@mosreg.ru](mailto:tald_mbu.zmrb@mosreg.ru), адрес сайта- <https://biblio-taldom.mo.muzkult.ru>.

1.3. В состав Учреждения входит подразделение Запрудненская городская библиотека – филиал МБУ Центральная библиотека адрес: Московская область, Талдомский район, р.п. Запрудня, ул. Ленина, дом 18.

1.4. Организацию и координацию деятельности по оказанию муниципальной услуги осуществляет Комитет по культуре, физической культуре, спорту, туризму и работе с молодежью администрации Талдомского городского округа (далее – Комитет культуры), расположенное по адресу: 141900, Московская область, город Талдом, пл. Карла Маркса, дом 12; справочные телефоны – 8 (49620) 3-33-25, адрес электронной почты – [komkulttald@mail.ru](mailto:komkulttald@mail.ru)

**2. Нормативно правовые акты, регулирующие оказание муниципальной услуги**

2.1. Правовыми основаниями оказания муниципальной услуги являются:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1 (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021);
- 3) Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- 4) Федеральный закон от 29.12.1994 №77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

- 5) Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 6) Приказ Минкультуры России от 30.12.2014 № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»;
- 7) Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки Рекомендации органам государственной власти субъектов Российской Федерации и органам муниципальной власти от 31.10.2014;
- 8) Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021);
- 9) Иные действующие нормативные правовые акты Российской Федерации, Московской области, муниципальные правовые акты.

### **3. Порядок получения доступа к муниципальной услуге**

3.1. Настоящим стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги, включая обращение за муниципальной услугой, получение услуги, оценку качества услуги и рассмотрение жалоб Пользователей услуги.

3.2. Муниципальная услуга оказывается физическим и юридическим лицам. Муниципальная услуга может быть оказана гражданам Российской Федерации и иностранным гражданам, имеющим намерение воспользоваться муниципальной услугой, вне зависимости от пола, национальности, религиозных убеждений, места жительства, места регистрации, образования, социального положения, политических убеждений (далее – Потребители).

3.3. Муниципальная услуга оказывается бесплатно.

3.4. Для получения муниципальной услуги Пользователь или родственник (законный представитель) Пользователя должен непосредственно обратиться в подразделения Учреждения указанные в пунктах 1.2 - 1.3. настоящего Стандарта (далее – Библиотеки).

3.5. Для получения доступа к муниципальной услуге Пользователю или родственнику (законному представителю) Пользователя необходимо зарегистрироваться в качестве Пользователя МБУ ЦБ в соответствии с правилами пользования муниципальными библиотеками, для регистрации необходимо предоставить следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность Пользователя или родственника (законного представителя) Пользователя;
- согласие на обработку персональных данных.

3.6. Перечень оснований для отказа в оказании муниципальной услуги.

3.6.1. Основаниями для отказа в оказании муниципальной услуги являются:

- обращение Пользователя в нерабочее время Библиотеки;

- нахождение Пользователя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
- нарушение Пользователя правил поведения в Библиотеке;
- наличие резкого неприятного запаха и выраженных следов грязи на одежде Пользователя, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества Учреждения и одежды других Пользователя,
- отказ Пользователя или родителя (законного представителя) Пользователя предоставить следующие документы: документ, удостоверяющий личность Пользователя или родителя (законного представителя) Пользователя; согласие на обработку персональных данных.

3.6.2. Отказ в оказании муниципальной услуги по иным основаниям не допускается.

3.7. Результатом оказания муниципальной услуги является создание комфортных и благоприятных условий для осуществления библиотечного, библиографического и информационного обслуживания Пользователя, содействие в получении полного объема необходимой информации об имеющихся ресурсах библиотеки, доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базе данных, оказания справочной и консультативной помощи в поиске информации.

3.8. Права и обязанности Пользователя и специалистов Учреждения определяются Уставом Учреждения и настоящим Стандартом.

#### **4. Требования к качеству оказания муниципальной услуги**

4.1. Режим работы Библиотек определяется распорядительными документами Учреждения. Допускается работа в праздничные и выходные дни.

4.1.1. Библиотеки осуществляют прием Пользователей в соответствии со следующим графиком работы с 01 сентября по 31 мая:

##### **- Центральная библиотека Талдомского городского округа**

Понедельник, вторник, пятница, суббота: с 10.00ч. – 19.00ч. без перерыва

Среда-четверг с 10.00ч. – 21.00ч. без перерыва

санитарный день – последняя пятница каждого месяца

выходной день: воскресенье

##### **- Запрудненская городская библиотека**

Понедельник, вторник, среда, пятница, суббота: с 10.00ч. – 19.00ч. без перерыва

Четверг с 10.00ч. – 21.00ч. без перерыва

санитарный день – последняя пятница каждого месяца

выходной день: воскресенье

Режим работы на летний период с 01 июня по 31 августа для Центра Чтения и Запрудненской городской библиотеки-филиала:

Понедельник, вторник, среда, пятница: с 09.00ч. – 18.00ч. без перерыва

Четверг: с 10.00ч. – 20.00ч. без перерыва  
санитарный день – последняя пятница каждого месяца  
выходные дни: суббота, воскресенье

4.1.2. Каждая последняя пятница месяца - санитарный день, библиотека не работает, услуга не оказывается. О проведении санитарного дня Учреждение размещает объявление на сайте МБУ Центральная библиотека <https://bibliotaldom.mo.muzkult.ru> и входной группе Библиотеки.

4.2. Требования к помещениям, в которых оказывается муниципальная услуга.

4.2.1. Учреждение оказывает муниципальную услугу в специально предназначенных для этого помещениях, которые должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, противопожарным нормам. Помещения должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество оказываемой муниципальной услуги (повышенной температуры воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и так далее).

4.2.2. На входе в помещения устанавливается вывеска с наименованием и графиком работы Библиотеки.

4.2.3. Вход в помещения должен обеспечивать свободный доступ для экстренных служб.

4.2.4. В помещениях должна осуществляться регулярная уборка.

4.2.5. В помещениях, где находятся библиотеки на видном месте должны располагаться схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации. Вход и выход должны быть оборудованы соответствующими указателями и аварийным освещением.

4.2.6. Помещения, по возможности, должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового хозяйства:

- источниками естественного и искусственного освещения;
- системами отопления и вентиляции;
- противопожарными системами;
- техническим оборудованием, обеспечивающим надлежащее качество оказания муниципальной услуги;

- созданы условия лицам с ограниченными возможностями здоровья для возможного доступа к месту оказания муниципальной услуги.

4.2.7. Сотрудники, предоставляющие муниципальную услугу, оказывают необходимую помощь лицам с ограниченными возможностями здоровья в преодолении барьеров, мешающих получению услуги.

4.2.8. Сотрудники, оказывающие муниципальную услугу, сопровождают лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения.

#### 4.2.9. Требования к местам для информирования Пользователей:

- оборудуются визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационном стенде, с учетом обеспечения беспрепятственного доступа к ним инвалидов;

- информационный стенд размещается в местах, обеспечивающих свободный доступ к нему.

#### 4.3. Требования к прилегающей территории:

- на территории, прилегающей к объекту, в котором находятся библиотеки, должны быть оборудованы парковочные места для стоянки легкового автотранспорта, в том числе для парковки специальных автотранспортных средств лиц с ограниченными возможностями здоровья.

- доступ Пользователей к парковочным местам является бесплатным.

#### 4.4. Порядок взаимодействия сотрудников Учреждения с Пользователями библиотеки:

4.4.1. Для получения информации о муниципальной услуге, процедуре ее оказания, о ходе оказания муниципальной услуги заинтересованные лица вправе обращаться:

- в устной форме лично или по телефону к специалистам Учреждения;

- в письменной или в электронной форме направить обращение в адрес Учреждения, указанный в пункте 1.2. настоящего Стандарта.

4.4.2. При ответах на телефонные звонки и обращения Пользователей личностные специалисты Учреждения подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Библиотеки.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившемуся лицу сообщается телефонный номер, по которому можно получить интересующую его информацию.

4.4.3. Устное информирование обратившегося лица осуществляется не более 15 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, предлагает направить обращение о предоставлении письменной информации по вопросам оказания муниципальной услуги, либо назначает другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования.

4.4.4. Письменное информирование по вопросам оказания муниципальной услуги осуществляется при получении обращения от заинтересованного лица о предоставлении письменной информации по вопросам оказания муниципальной услуги.

Ответ на обращение дается в течение 30 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения в Учреждение. Письменный ответ на обращение, содержащий фамилию и номер телефона исполнителя, подписывается руководителем Учреждения, либо уполномоченным им лицом и направляется по почтовому адресу, либо на адрес электронной почты, указанный в обращении.

В случае если в обращении о предоставлении письменной информации не указаны фамилия лица, направившего обращение, и (или) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

4.4.5. Специалисты, ответственные за рассмотрение обращения заинтересованного лица, обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, готовят письменный ответ по существу поставленных вопросов.

4.5. Порядок информирования Потребителей.

4.5.1. В Библиотеке в доступном для Потребителей месте, размещаются:

- тексты информационных документов;
- текст настоящего Стандарта;
- контактная информация (наименование Библиотеки, адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», полный список телефонных номеров, адрес электронной почты).

4.5.2. Текст настоящего Стандарта размещается на официальном сайте Комитета по культуре, физической культуре, спорту, туризму и работе с молодежью администрации Талдомского городского округа <https://www.комкульт-талдом.рф> и на сайте муниципального бюджетного учреждения Центральная библиотека Талдомского городского округа <https://biblio-taldom.mo.muzkult.ru>

4.5.3. Учреждение обеспечивает свободный доступ в помещения для ознакомления Пользователей с порядком оказания муниципальной услуги.

4.6. Требования к кадровому обеспечению Учреждения.

4.6.1. Каждый специалист Учреждения имеет соответствующее занимаемой должности образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладает знаниями и опытом, необходимыми для исполнения возложенных на него обязанностей. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их права и обязанности.

4.6.2. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники Учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании муниципальной услуги сотрудники Учреждения должны проявлять к Пользователям максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность и терпение.

4.6.3. Квалификация специалистов, оказывающих муниципальную услугу, поддерживается на высоком уровне периодической учебной работой на курсах повышения

квалификации (при наличии денежных средств в бюджете Учреждения).

4.6.4. Учреждение, по согласованию с Комитетом по культуре, физической культуре, спорту, туризму и работе с молодежью определяет структуру Учреждения, разрабатывает штатное расписание и утверждает его.

4.7. Стандарты качества муниципальной услуги.

N п/п	Показатели для определения стандартов качества муниципальной услуги	Ед. измерения	Нормативное значение
1	2	3	4
<b>1. Показатели, характеризующие стандарт доступности муниципальной услуги</b>			
1.1	Наличие полной, достоверной и доступной для Пользователя информации о содержании муниципальной услуги, способах, порядке и условиях ее получения, размещение информации о порядке оказания муниципальной услуги на официальном сайте Комитета по культуре, физической культуре, спорту, туризму и работе с молодежью администрации Талдомского городского округа - <a href="mailto:komkulttald@mail.ru">komkulttald@mail.ru</a> , на сайте МБУ Центральная библиотека Талдомского городского округа <a href="https://biblio-taldom.mo.muzkult.ru">https://biblio-taldom.mo.muzkult.ru</a>	да/нет	да
1.2.	Своевременное размещение информации о деятельности Учреждения (отчеты о выполнении муниципального задания и т.д.) на официальном сайте МБУ Центральная библиотека Талдомского городского округа <a href="https://biblio-taldom.mo.muzkult.ru">https://biblio-taldom.mo.muzkult.ru</a>	да/нет	да
<b>2. Показатели, характеризующие качество обслуживания и безопасность</b>			
2.1.	Наличие помещений, оборудования и оснащения, отвечающих требованиям настоящего стандарта качества (места ожидания Пользователями и места оказания муниципальной услуги, места общего пользования).	да/нет	да
2.2.	Транспортная доступность к местам оказания муниципальной услуги	да/нет	да
<b>3. Показатели, характеризующие профессиональную подготовленность специалистов, исполнителей муниципальных услуг</b>			
3.1	Укомплектованность квалифицированными кадрами по штатному расписанию	%	95
<b>4. Показатели взаимодействия Пользователя с должностными лицами при оказании муниципальной услуги</b>			
4.1	Обеспечение обратной связи Пользователя с исполнителем муниципальной услуги	да/нет	да
<b>5. Иные показатели</b>			
5.1.	Динамика посещений пользователей библиотеки (реальных и удаленных) по сравнению с предыдущим годом	%	4,64
5.2.	Удовлетворенность посетителей качеством оказываемых услуг	%	95
5.3.	Количество обоснованных жалоб	ед.	0

## 5. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта

5.1. Пользователь или родитель (законный представитель) Пользователя имеет право на обжалование действия (бездействия) Учреждения, а также должностных лиц Учреждения в досудебном порядке.

5.2. Порядок подачи жалобы на действия (бездействие) Учреждения, а также их должностных лиц.

5.2.1. Жалоба может быть подана в письменной форме в Учреждение или Управление культуры. Жалоба подается на имя руководителя (в случае его отсутствия на имя заместителя).

5.2.2. Жалоба должна содержать:

- наименование Учреждения, в которое направляется жалоба;
- фамилию, имя, отчество Пользователя и (или) родителя (законного представителя) Пользователя;
- почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;
- указание на обжалуемые действия (бездействие);
- личная подпись лица, подавшего жалобу, и дата подачи жалобы.

5.2.3. Лицо, подавшее жалобу, указывает причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства и доводы, на основании которых считает нарушенными права и законные интересы Пользователя, препятствия к их реализации, незаконно возложенные обязанности, а также иные сведения, которые считает необходимым сообщить для рассмотрения жалобы.

5.2.4. К жалобе могут быть приложены документы или копии документов, подтверждающих изложенные в нем обстоятельства и доводы.

5.3. Лицо, подавшее жалобу, имеет право на получение информации и копий документов, необходимых для обоснования жалобы.

5.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы.

5.5. Жалоба остается без рассмотрения в случае, если:

- отсутствует информация, указанная в пункте 5.2.2. настоящего Стандарта;
- текст жалобы, почтовый или адрес электронной почты лица, подавшего жалобу, не поддается прочтению.

5.6. Если в жалобе содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в ней не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу. О данном решении уведомляется лицо, подавшее жалобу.

5.7. Если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, лицу, подавшему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.8. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 рабочих дней с момента её регистрации.

5.9. В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса для получения необходимых для рассмотрения жалобы документов и материалов руководитель либо иное уполномоченное им должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 рабочих дней, предварительно письменно уведомив лицо, подавшее жалобу, о продлении срока её рассмотрения.

5.10. В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе, руководитель или уполномоченное им должностное лицо принимает решение об удовлетворении требований и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия).

5.11. Письменный ответ, содержащий решение по рассмотрению жалобы, направляется Пользователю или родителю (законному представителю) Пользователя.

## **6. Ответственность за нарушение требований Стандарта качества муниципальной услуги**

6.1. Руководитель Учреждения несет ответственность за качественное оказание муниципальной услуги в соответствии с требованиями настоящего стандарта.

6.2. При подтверждении факта нарушения требований Стандарта, установленного в результате проверочных действий Комитета культуры, к руководителю Учреждения применяются меры дисциплинарной, административной и иной ответственности в порядке, установленном действующим законодательством.

**Стандарт качества муниципальной услуги  
«Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций»  
(в стационарных условиях)**

**1. Перечень учреждений, в отношении которых применяется  
Стандарт качества муниципальной услуги (далее – Стандарт)**

1.1. Стандарт качества распространяется на муниципальную услугу «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» (в стационарных условиях) (далее - муниципальная услуга). Муниципальная услуга оказывается Муниципальным бюджетным учреждением Талдомский историко-литературный музей Талдомского городского округа (далее – Учреждение).

1.2. Оказание муниципальной услуги осуществляется по адресу: 191900, Московская область, г. Талдом, ул. Салтыкова-Щедрина, дом 41, справочные телефоны: 8-49620-6-05-42, 8-49620-6-05-82, адрес электронной почты: [tald\\_museum-taldom@mosreg.ru](mailto:tald_museum-taldom@mosreg.ru), сайт – <https://museum-taldom.mo.muzkult.ru>

1.3. Организацию и координацию деятельности по оказанию муниципальной услуги осуществляет Комитет по культуре, физической культуре, спорту, туризму и работе с молодежью администрации Талдомского городского округа Московской области (далее - Комитет культуры), расположенное по адресу: 141900, Московская область, город Талдом, пл. Карла Маркса, дом 12, справочные телефоны: 8 (49620) 3-33-25, адрес электронной почты: [komkulttald@mail.ru](mailto:komkulttald@mail.ru)

1.4. В состав Учреждения входят:

- Дом-музей С.А. Клычкова, филиал МБУ Талдомский историко-литературный музей – адрес: Московская область, Талдомский городской округ, д. Дубровки, д.24А; телефон: +7 (496) 207-51-11, +7 (496) 206-05-42

- Музей М.Е. Салтыкова-Щедрина, филиал МБУ Талдомский историко-литературный музей – адрес: Московская область, Талдомский городской округ, с. Спас - Угол; телефон: +7 (49620) 6-05-42, +7 (49620) 6-05-82

**2. Нормативно правовые акты, регулирующие оказание  
муниципальной услуги**

2.1. Правовыми основаниями оказания муниципальной услуги являются:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1(утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021);
- 3) Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 4) Федеральный закон от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- 5) Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 № 19 (ред. от 16.02.2009) «Об утверждении правил

организации хранения, комплектования, учета и использования документов архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук»;

б) Иные действующие нормативные правовые акты Российской Федерации Московской, области, Талдомского городского округа, муниципальные правовые акты.

### 3. Порядок получения доступа к услуге

3.1. Настоящим стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги, включая обращение за муниципальной услугой, получение услуги, оценку качества услуги и рассмотрение жалоб потребителей услуги.

3.2. Муниципальная услуга оказывается физическим и юридическим лицам в стационарных условиях. Муниципальная услуга может быть оказана гражданам Российской Федерации и иностранным гражданам, имеющим намерение воспользоваться муниципальной услугой, вне зависимости от пола, национальности, религиозных убеждений, места жительства, места регистрации, образования, социального положения, политических убеждений (далее – Потребители). Потребители, возраст которых не превышает 7 лет, могут получить муниципальную услугу только в сопровождении совершеннолетних лиц.

3.3. Муниципальная услуга оказывается на платной и для льготной категории граждан на бесплатной основе.

3.3.1. При оказании муниципальной услуги на платной основе с Потребителя взимается плата в соответствии с Приказом директора музея на основании Постановления Главы Талдомского городского округа Московской области.

3.3.2. Расчет с Потребителем за оказание муниципальной услуги осуществляется по билетам и квитанциям, форма которых утверждена в установленном порядке как бланк строгой отчетности.

3.3.3. Право на бесплатное пользование муниципальной услугой имеют следующие льготные категории граждан:

- дети дошкольного возраста;
- дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей;
- дети - инвалиды с правом бесплатного посещения распространяется на одно сопровождающее лицо;
- студенты высших учебных заведений очных отделений;
- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации;
- полные кавалеры ордена Славы;
- военнослужащие срочной службы;
- ветераны ВОВ и др. войн;
- инвалиды 1-ой и 2-й групп;
- сотрудники музеев РФ;
- члены многодетных семей.

3.4. Для получения доступа к муниципальной услуге Потребителю необходимо предъявить музейному смотрителю входной билет или документ, подтверждающий право бесплатного пользования муниципальной услугой в соответствии с пунктом 3.3.3. настоящего Стандарта.

3.5. Перечень оснований для отказа в оказании муниципальной услуги.

3.5.1. Основаниями для отказа в оказании муниципальной услуги являются:

- отсутствие у Потребителя документов, указанных в пункте 3.4. настоящего Стандарта необходимых для бесплатного пользования муниципальной услугой;
- обращение Потребителя в нерабочее время Учреждения;
- нарушение Потребителем правил поведения в Учреждении;
- наличие выраженных признаков, симптомов простудных и иных инфекционных заболеваний (кашель, насморк, чихание);
- алкогольное или наркотическое опьянение Потребителя;
- наличие резкого неприятного запаха и выраженных следов грязи на одежде Потребителя, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества Учреждения и одежды других Потребителей.

3.5.2. Отказ в оказании муниципальной услуги по иным основаниям не допускается.

3.6. Для получения муниципальной услуги Потребитель обращается лично в Учреждение, а также получает информацию об оказании услуги в электронном виде в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на сайте Учреждения - <https://museum-taldom.mo.muzkult.ru>

3.7. Результатом оказания муниципальной услуги является создание условий для доступа Потребителей к культурным ценностям, находящимся в фондах музея Талдомского городского округа, повышение уровня знаний об истории Талдомского городского округа и России, воспитание у детей и молодежи гражданственности и патриотизма.

#### **4. Требования к качеству оказания муниципальной услуги**

4.1. Режим работы Учреждения определяется распорядительными документами Учреждения. Допускается работа в праздничные и выходные дни. Сведения о режиме работы Учреждения доводятся до Потребителя самостоятельно.

4.1.1. Муниципальная услуга оказывается в течение календарного года, в соответствии с установленным планом организации выставок, экспозиций.

4.1.2. Учреждение осуществляет прием Потребителей в соответствии с графиком работы: ежедневно с 10.00ч. до 17.00ч.

4.2. Требования к помещениям, в которых оказывается муниципальная услуга.

4.2.1. Учреждение оказывает муниципальную услугу в специально предназначенных для этого помещениях, которые должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, противопожарным нормам. Помещения должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество оказываемой муниципальной услуги (повышенной температуры воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и так далее).

4.2.2. На входе в помещения устанавливается вывеска с наименованием и графиком работы Учреждения.

4.2.3. Вход в помещения должен обеспечивать свободный доступ для экстренных служб.

4.2.4. В зимнее время вход в помещения должен быть очищен от снега и наледи. В темное время суток вход должен быть освещен.

4.2.5. В помещениях должна осуществляться регулярная уборка.

4.2.6. В помещениях на видном месте должны располагаться схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации. Вход и выход должны быть оборудованы соответствующими указателями и аварийным освещением.

4.2.7. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового хозяйства:

- источниками естественного и искусственного освещения;
- системами отопления и вентиляции;
- противопожарными системами;
- техническим оборудованием, обеспечивающим надлежащее качество оказания муниципальной услуги;
- созданы условия лицам с ограниченными возможностями здоровья для беспрепятственного доступа к месту оказания муниципальной услуги.

4.2.8. Сотрудники, оказывающие муниципальную услугу, оказывают необходимую помощь лицам с ограниченными возможностями здоровья в преодолении барьеров, мешающих получению услуги.

4.2.9. Сотрудники, оказывающие муниципальную услугу, сопровождают лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения.

4.2.10. Требования к местам для информирования Потребителей:

- оборудуются визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационном стенде, с учетом обеспечения беспрепятственного доступа к ним лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- информационный стенд размещается в местах, обеспечивающих свободный доступ к нему.

4.3. Порядок взаимодействия сотрудников Учреждения с Потребителями.

4.4.1. Для получения информации о муниципальной услуге, процедуре ее оказания, о ходе оказания муниципальной услуги заинтересованные лица вправе обращаться:

- в устной форме лично или по телефону к специалистам Учреждения;
- в письменной или в электронной форме направить обращение в адрес Учреждения указанный в пункте 1.2. настоящего Стандарта.

4.4.2. При ответах на телефонные звонки и обращения Потребителей лично специалисты Учреждения подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Учреждения.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившемуся лицу сообщается телефонный номер, по которому можно получить интересующую его информацию.

4.4.3. Устное информирование обратившегося лица осуществляется не более 15 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, предлагает направить обращение о предоставлении письменной информации по вопросам оказания

муниципальной услуги, либо назначает другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования.

4.4.4. Письменное информирование по вопросам оказания муниципальной услуги осуществляется при получении обращения от заинтересованного лица о предоставлении письменной информации по вопросам оказания муниципальной услуги.

Ответ на обращение дается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения в Учреждении. Письменный ответ на обращение, содержащий фамилию и номер телефона исполнителя, подписывается руководителем Учреждения, либо уполномоченным им лицом и направляется по почтовому адресу, либо на адрес электронной почты, указанный в обращении.

В случае если в обращении о предоставлении письменной информации не указаны фамилия лица, направившего обращение или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

4.4.5. Специалисты, ответственные за рассмотрение обращения заинтересованного лица, обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, готовят письменный ответ по существу поставленных вопросов.

4.5. Порядок информирования Потребителей.

4.5.1. В Учреждении в доступном для Потребителей месте размещаются:

- тексты информационных документов;
- текст настоящего Стандарта;
- контактная информация (наименование Учреждения, адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", полный список телефонных номеров, адрес электронной почты).

4.5.2. Текст настоящего Стандарта размещается на официальных сайтах Комитета по культуре, физической культуре, спорту, туризму и работе с молодежью администрации Талдомского городского округа <https://www.комкульт-талдом.рф> и Муниципального бюджетного учреждения Талдомский историко-литературный музей Талдомского городского округа <https://museum-taldom.mo.muzkult.ru>.

4.5.3. Учреждение обеспечивает свободный доступ в помещения для ознакомления Потребителей с порядком оказания муниципальной услуги.

4.6. Требования к кадровому обеспечению Учреждения.

4.6.1. Каждый специалист Учреждения имеет соответствующее занимаемой должности образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладает знаниями и опытом, необходимыми для исполнения возложенных на него обязанностей. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их права и обязанности.

4.6.2. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники Учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании муниципальной услуги сотрудники Учреждения должны проявлять к Потребителям максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность и терпение.

4.6.3. К работе в Учреждении допускаются лица, имеющие медицинское заключение о состоянии здоровья и справку об отсутствии судимости, полученную в органах внутренних дел.

4.6.4. Квалификация специалистов, оказывающих муниципальную услугу,

поддерживается на высоком уровне периодической учебной на курсах повышения квалификации (при наличии денежных средств в бюджете Учреждения).

4.6.5. Учреждение, по согласованию с Комитетом культуры, определяет структуру Учреждения, разрабатывает штатное расписание и утверждает его.

4.7. Стандарты качества муниципальной услуги.

N п/п	Показатели для определения стандартов качества муниципальной услуги	Ед. измерения	Нормативное значение
1	2	3	4
<b>1. Показатели, характеризующие стандарт доступности муниципальной услуги</b>			
1.1	Наличие полной, достоверной и доступной для Потребителя информации о содержании муниципальной услуги, способах, порядке и условиях ее получения, размещение информации о порядке оказания муниципальной услуги на официальном сайте Комитета по культуре, физической культуре, спорту, туризму и работе с молодежью администрации Талдомского городского округа - komkulttald@mail.ru, на сайте МБУ Талдомский историко-литературный музей Талдомского городского округа - https://museum-taldom.mo.muzkult.ru	да/нет	да
1.2.	Своевременное размещение информации о деятельности Учреждения (доклады о деятельности, отчеты о выполнении муниципального задания и т.д.) на официальном сайте МБУ Талдомский историко-литературный музей Талдомского городского округа - https://museum-taldom.mo.muzkult.ru	да/нет	да
<b>2. Показатели, характеризующие качество обслуживания и безопасность</b>			
2.1.	Наличие помещений, оборудования и оснащения, отвечающих требованиям настоящего стандарта качества (места ожидания, места для заполнения Потребителями документов и оказания муниципальной услуги, места общего пользования)	да/нет	да
2.2.	Транспортная доступность к местам оказания муниципальной услуги	да/нет	да
2.3.	Обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых оказывается муниципальная услуга	да/нет	да
<b>3. Показатели, характеризующие профессиональную подготовку специалистов исполнителя муниципальных услуг</b>			
3.1	Укомплектованность квалифицированными кадрами по штатному расписанию	%	не менее 75
<b>4. Показатели взаимодействия Потребителя с должностными лицами при оказании муниципальной услуги</b>			
4.1	Обеспечение обратной связи Потребителя с исполнителем муниципальной услуги	да/нет	да
<b>5. Иные показатели</b>			
5.1.	Удовлетворенность посетителей качеством оказываемых услуг	%	не менее 90

5.2.	Количество обоснованных жалоб	ед.	0
------	-------------------------------	-----	---

## 5. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта

5.1. Потребитель или родитель (законный представитель) Потребителя имеет право на обжалование действия (бездействия) Учреждения, а так же должностных лиц Учреждения в досудебном порядке.

5.2. Порядок подачи жалобы на действия (бездействие) Учреждения, а так же их должностных лиц.

5.2.1. Жалоба может быть подана в письменной форме в Учреждение или Комитет культуры. Жалоба подается на имя руководителя (в случае его отсутствия на имя заместителя).

5.2.2. Жалоба должна содержать:

- наименование Учреждения, в которое направляется жалоба;
- фамилию, имя, отчество Потребителя или родителя (законного представителя) Потребителя;
- почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;
- указание на обжалуемые действия (бездействие);
- личная подпись лица, подавшего жалобу, и дата подачи жалобы.

5.2.3. Лицо, подавшее жалобу, указывает причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства и доводы, на основании которых считает нарушенными права и законные интересы Потребителя, препятствия к их реализации, незаконно возложенные обязанности, а также иные сведения, которые считает необходимым сообщить для рассмотрения жалобы.

5.2.4. К жалобе могут быть приложены документы или копии документов, подтверждающих изложенные в нем обстоятельства и доводы.

5.3. Лицо, подавшее жалобу, имеет право на получение информации и копий документов, необходимых для обоснования жалобы.

5.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы.

5.5. Жалоба возвращается подавшему ее лицу без рассмотрения в случае, если:

- отсутствует информация, указанная в пункте 5.2.2. настоящего Стандарта;
- текст жалобы, почтовый или адрес электронной почты лица, подавшего жалобу, не поддается прочтению.

5.6. Если в жалобе содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в ней не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу. О данном решении уведомляется лицо, подавшее жалобу.

5.7. Если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, лицу, подавшему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.8. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента её регистрации.

5.9. В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса для получения необходимых для рассмотрения жалобы документов и материалов руководитель либо иное уполномоченное им должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней, предварительно письменно уведомив лицо подавшее жалобу о продлении срока её рассмотрения.

5.10. В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе, руководитель или уполномоченное им должностное лицо принимает решение об удовлетворении требований и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия).

5.11. Письменный ответ, содержащий решение по рассмотрению жалобы, направляется Потребителю или родителю (законному представителю) Потребителя.

## **6. Ответственность за нарушение требований Стандарта качества муниципальной услуги**

6.1. Руководитель Учреждения несет ответственность за качественное оказание муниципальной услуги в соответствии с требованиями настоящего стандарта.

6.2. При подтверждении факта нарушения требований Стандарта, установленного в результате проверочных действий Комитета культуры, к руководителю Учреждения применяются меры дисциплинарной, административной и иной ответственности в порядке, установленном действующим законодательством.

**Стандарт качества муниципальной услуги  
«Реализация дополнительных  
общеобразовательных предпрофессиональных программ  
в области искусств»**

**1. Перечень учреждений, в отношении которых применяется  
Стандарт качества муниципальной услуги (далее – Стандарт)**

1.1. Стандарт качества распространяется на муниципальные услуги «Реализация дополнительных общеобразовательных программ в области искусств» (далее - муниципальная услуга), по следующим программам:

- духовые и ударные инструменты;
- народные инструменты;
- струнные инструменты;
- фортепиано;
- хореографическое творчество.

Муниципальная услуга оказывается муниципальным бюджетным учреждением дополнительного образования Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования Запрудненская детская школа искусств Талдомского городского округа (далее – Учреждение).

1.2. Оказание муниципальной услуги осуществляется по адресу: 141960, Московская область, Талдомский городской округ, п. Запрудня, Пролетарский переулок, д.28а, контактные телефоны: 8 (49620) 3-55-67, адрес электронной почты: [dshi-zaprudnya@yandex.ru](mailto:dshi-zaprudnya@yandex.ru)

1.3. В состав учреждения входит:

- Вербилковская детская школа искусств, филиал Муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования Запрудненская детская школа искусств Талдомского городского округа; адрес: 141930, Московская область, Талдомский городской округ, п. Вербилки, ул. Забырина, д.9; контакты: 849620-3-72-10.

1.4. Организацию и координацию деятельности по оказанию муниципальной услуги, осуществляет Комитет по культуре, физической культуре, спорту, туризму и работе с молодежью администрации Талдомского городского округа Московской области (далее – Комитет культуры), расположенное по адресу: 141900, Московская область, город Талдом, пл. Карла Маркса, дом 12, контактные телефоны: 8 (49620) 3-33-25, адрес электронной почты: [komkulttald@mail.ru](mailto:komkulttald@mail.ru)

**2. Нормативно правовые акты, регулирующие оказание  
муниципальной услуги**

2.1. Правовыми основаниями оказания муниципальной услуги являются:

- 1) Конституция Российской Федерации;

- 2) Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- 3) Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»;
- 4) Федеральный закон от 24.07.1998 №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- 5) Федеральный закон от 04.05.2011 № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»;
- 6) Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 7) Приказ Минкультуры Российской Федерации от 16.07.2013 № 998 «Об утверждении перечня предпрофессиональных программ в области искусств»;
- 8) Иные действующие нормативные правовые акты Российской Федерации Московской, области, Талдомского городского округа, муниципальные правовые акты.

### **3. Порядок получения доступа к услуге**

3.1. Настоящим стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги, включая обращение за муниципальной услугой, получение услуги, оценку качества услуги и рассмотрение жалоб потребителей услуги.

3.2. Условия (форма) оказания муниципальной услуги – Очная.

3.3. Перечень потребителей муниципальной услуги.

3.3.1. Потребителями муниципальной услуги являются физические лица, имеющие необходимые для освоения соответствующей образовательной программы творческие способности и физические данные в возрасте от 6 до 18 лет, прошедшие индивидуальный отбор, проводимый в целях выявления лиц, имеющих необходимые для освоения соответствующей образовательной программы творческие способности и физические данные в сроки, установленные Учреждением (далее – Потребители).

3.3.2. Муниципальная услуга может быть оказана Потребителям, имеющим намерение воспользоваться муниципальной услугой, вне зависимости от пола, национальности, религиозных убеждений, места жительства, места регистрации, образования, социального положения, политических убеждений.

3.4. Муниципальная услуга оказывается бесплатно.

3.5. Для получения муниципальной услуги, при зачислении на обучение, Потребителю или родителю (законному представителю) Потребителя необходимо представить следующие документы:

- заявление на имя руководителя о зачислении в Учреждение (приложение № 1 к настоящему Стандарту);
- медицинское заключение (справка) о возможности заниматься (для программы «Хореографическое творчество»);
- копию свидетельства о рождении или иного документа, удостоверяющего личность Потребителя;
- копию документа удостоверяющего личность родителя (законного представителя) Потребителя;
- в случае если Потребитель ранее обучался выбранным видом искусства в ином учреждении дополнительного образования, то необходимо представить

документ, подтверждающий предшествующее обучение по выбранному профилю;

- согласие на обработку персональных данных.

3.6. Перечень оснований для отказа в оказании муниципальной услуги.

3.6.1. Основаниями для отказа в оказании муниципальной услуги являются:

- отсутствие у Потребителя документов, необходимых для зачисления в Учреждение;

- несоответствие возраста Потребителя требованиям, установленным образовательной программой Учреждения;

- укомплектованность Учреждения на текущий учебный год;

- наличие в медицинском заключении (справке) противопоказаний заниматься выбранным видом искусства.

3.6.2. Отказ в оказании муниципальной услуги по иным основаниям не допускается.

3.7. Порядок обращения Потребителя за получением муниципальной услуги.

3.7.1. Для получения муниципальной услуги необходимо предпринять следующие действия:

- 1) Потребитель или родитель (законный представитель) Потребителя должен непосредственно обратиться в Учреждение;

- 2) Потребитель или родитель (законный представитель) Потребителя должен представить документы, указанные в пункте 3.5. настоящего Стандарта в срок до 20 сентября в приемную руководителя Учреждения;

- 3) Потребитель должен лично явиться на место проведения занятий в соответствии с расписанием занятий.

3.7.2. Юридическим фактом, являющимся основанием для оказания муниципальной услуги, является издание приказа о зачислении Потребителя в Учреждение.

3.8. Результатом оказания муниципальной услуги является:

- зачисление в Учреждение;

- приобретение знаний и развитие творческих способностей Потребителей в области выбранного вида искусства;

- выдача свидетельства об окончании Учреждения Потребителям, успешно прошедшим итоговую аттестацию.

3.9. Права и обязанности Потребителя и специалистов Учреждения определяются Уставом Учреждения, настоящим Стандартом и договором на оказание муниципальной услуги.

#### **4. Требования к качеству оказания муниципальной услуги**

4.1. Требования к содержанию и порядку оказания муниципальной услуги.

4.1.1. Образовательный процесс в Учреждении осуществляется в соответствии с Уставом Учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, федеральными государственными требованиями, образовательными программами и настоящим Стандартом.

4.1.2. Режим работы Учреждения определяется Уставом и закрепляется в правилах внутреннего трудового распорядка.

Режим работы Учреждений:

*МБУ ДО Запрудненская детская школа искусств Талдомского городского округа:*

- понедельник-пятница: с 10:00 до 20:00;

- выходной: суббота, воскресенье.

*Вербилковская детская школа искусств, филиал МБУ ДО Запрудненская детская школа искусств Талдомского городского округа:*

- понедельник – суббота: с 10.00ч. до 20.00ч.

- выходной: воскресенье

4.1.3. Расписание занятий в Учреждении составляется с учетом того, что они являются дополнительной нагрузкой к обязательному учебному процессу в образовательных учреждениях. Продолжительность одного занятия в Учреждении должна составлять не более 40 минут. Перерывы между занятиями для отдыха и проветривания помещений должны составлять не менее 10 минут.

4.1.4. Занятия могут быть индивидуальными и групповыми, в зависимости от выбранного направления обучения.

4.1.5. Количество обучающихся в группах определяется в зависимости от направления обучения, возраста Потребителей, срока обучения и закрепляется в учебных планах Учреждения.

4.2. Требования к зданию Учреждения.

4.2.1. Учреждение оказывает муниципальную услугу в специально предназначенном для этого здании, которое должно отвечать лицензионным требованиям и действующим санитарно-эпидемиологическим правилам, и нормативам.

4.2.2. На входе в здание, в котором располагается Учреждение, устанавливается вывеска с наименованием и графиком работы Учреждения.

4.2.3. В здании на видном месте должны располагаться схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации. Вход и выход из здания должны быть оборудованы соответствующими указателями и аварийным освещением.

4.3. Требования к прилегающей территории:

- прилегающая территория к зданию должна обеспечивать свободный доступ для транспортных средств экстренных служб (пожарная, спасательная техника, кареты скорой помощи и т.д.);

4.3.1. В зимнее время проезды к зданию должны быть очищены от снега и наледи. В темное время суток проезды к зданию должны быть освещены.

4.3.2. На прилегающей территории к зданию должна производиться уборка и вывоз мусора.

4.4. Требования к помещениям, в которых оказывается муниципальная услуга.

4.4.1. Помещения должны отвечать требованиям, установленным в санитарно-эпидемиологических правилах и нормативах, противопожарным нормам и должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество оказываемой муниципальной услуги (повышенной температуры воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и так далее).

4.4.2. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового хозяйства:

- источниками естественного и искусственного освещения;
- системами отопления и вентиляции;
- противопожарными системами;
- техническим оборудованием, обеспечивающим надлежащее качество оказания муниципальной услуги.

- созданы условия лицам с ограниченными возможностями здоровья для беспрепятственного доступа к месту оказания муниципальной услуги, входы в здание и помещения оборудуются расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, использующих кресла-коляски.

4.4.3. Сотрудники, оказывающие муниципальную услугу, оказывают необходимую помощь в преодолении барьеров, мешающих получению услуги.

4.4.4. Обеспечивается сопровождение лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения.

4.4.5. Обеспечивается допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика в помещения Учреждения;

4.4.6. Обеспечивается допуск собаки-проводника в помещения Учреждения, в которых оказываются услуги.

4.4.7. В здании должна осуществляться регулярная уборка помещений.

4.4.8. Требования к местам приема Потребителей:

- служебные кабинеты специалистов и помещения, участвующие в оказании муниципальной услуги, в которых осуществляется прием заявителей, должны быть оборудованы вывесками с указанием номера кабинета и фамилии, имени, отчества и должности специалиста, ведущего прием;

- места для приема Потребителей оборудуются стульями и столами, оснащаются канцелярскими принадлежностями для обеспечения возможности оформления документов.

4.4.9. Требования к местам для ожидания:

- места для ожидания в очереди оборудуются стульями и (или) кресельными секциями;

- места для ожидания находятся в холле или ином специально приспособленном помещении;

- в здании, где организуется прием Потребителей, предусматриваются места общественного пользования (туалеты) и места для хранения верхней одежды.

4.4.10. Требования к местам для информирования Потребителей:

- оборудуются визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационном стенде, с учетом обеспечения беспрепятственного доступа к ним инвалидов;

- оборудуются стульями и столами для возможности оформления документов;

- информационный стенд, столы размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним.

4.5. Порядок взаимодействия сотрудников Учреждения с Потребителями.

4.5.1. Для получения информации о муниципальной услуге, процедуре ее оказания, о ходе оказания муниципальной услуги заинтересованные лица вправе обращаться:

- в устной форме лично или по телефону к специалистам Учреждения;
- в письменной или в электронной форме направить обращение в адрес Учреждения указанный в пункте 1.2. настоящего Стандарта.

4.5.2. При ответах на телефонные звонки и обращения Потребителей лично специалисты Учреждения подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Учреждения.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившемуся лицу сообщается телефонный номер, по которому можно получить интересующую его информацию.

4.5.3. Устное информирование обратившегося лица осуществляется не более 15 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, предлагает направить обращение о предоставлении письменной информации по вопросам оказания муниципальной услуги, либо назначает другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования.

4.5.4. Письменное информирование по вопросам оказания муниципальной услуги осуществляется при получении обращения от заинтересованного лица о предоставлении письменной информации по вопросам оказания муниципальной услуги.

Ответ на обращение дается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения в Учреждении. Письменный ответ на обращение, содержащий фамилию и номер телефона исполнителя, подписывается руководителем Учреждения, либо уполномоченным им лицом и направляется по почтовому адресу, либо на адрес электронной почты, указанный в обращении.

В случае если в обращении о предоставлении письменной информации не указаны фамилия лица, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

4.5.6. Специалисты, ответственные за рассмотрение обращения заинтересованного лица, обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, готовят письменный ответ по существу поставленных вопросов.

4.6. Порядок информирования Потребителей.

4.6.1. В доступном для Потребителей месте размещаются:

- тексты информационных документов;
- текст настоящего Стандарта;
- списки органов, осуществляющих контроль и надзор за соблюдением, обеспечением и защитой прав ребенка;
- информация о результатах фестивалей и конкурсов, в которых участвовали Потребители;
- контактная информация (наименование Учреждения, полный список телефонных номеров, адрес электронной почты);
- информация для родителей (законных представителей) Потребителей о ходе и содержании образовательного процесса;

- перечень образовательных программ;
- расписание занятий.

4.6.2. Текст настоящего Стандарта размещается на официальном сайте Комитета по культуре, физической культуре, спорту, туризму и работе с молодежью администрации Талдомского городского округа - <https://комкульт-талдом.рф/> и на официальном сайте Учреждения - <https://www.dshi-zaprudnya.ru/>.

4.6.3. Учреждение обеспечивает свободный доступ в здание для ознакомления Потребителей и их родителей (законных представителей) с порядком оказания муниципальной услуги.

4.6.4. Учреждение по запросу предоставляет родителям (законным представителям) Потребителей информацию о текущей успеваемости, об образовательных программах, об учебных планах, а также информацию о поведении Потребителя, количестве и датах пропущенных занятий.

4.7. Требования к кадровому обеспечению Учреждения.

4.7.1. Каждый специалист Учреждения должен иметь соответствующее занимаемой должности образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для исполнения возложенных на него обязанностей. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их права и обязанности.

4.7.2. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники Учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании муниципальной услуги сотрудники Учреждения должны проявлять к Потребителям максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность и терпение.

4.7.3. К работе в Учреждении допускаются лица, имеющие медицинское заключение о состоянии здоровья и справку об отсутствии судимости, полученную в органах внутренних дел.

4.7.4. К педагогической деятельности не допускаются лица, которым она запрещена по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

4.7.5. Квалификация специалистов, оказывающих муниципальную услугу, поддерживается на высоком уровне периодической учебной работой на курсах повышения квалификации (при наличии денежных средств в бюджете Учреждения).

4.7.6. Педагогические и руководящие работники Учреждения один раз в пять лет проходят аттестацию в порядке, установленном соответствующими положениями об аттестации педагогических и руководящих работников. По результатам аттестации педагогическим работникам присваиваются категории, соответствующие определенному уровню квалификации и определяется соответствие занимаемой должности.

4.7.7. Учреждение, по согласованию с Комитетом по культуре, физической культуры, спорту, туризму и работе с молодежью администрации Талдомского городского округа определяет структуру Учреждения, разрабатывает штатное расписание и утверждает его.

4.8. Стандарты качества муниципальной услуги.

N п/п	Показатели для определения стандартов качества муниципальной услуги	Ед. измерения	Нормативное значение
1	2	3	4
1. Показатели, характеризующие стандарт доступности муниципальной услуги			

1.1	Наличие полной, достоверной и доступной для Потребителя информации о содержании муниципальной услуги, способах, порядке и условиях ее получения, размещении информации о порядке оказания муниципальной услуги на официальном сайте Учреждения - <a href="https://www.dshi-zaprudnya.ru/">https://www.dshi-zaprudnya.ru/</a>	да/нет	да
1.2.	Своевременное размещение информации о деятельности Учреждения (доклады о деятельности, отчеты о выполнении муниципального задания и т.д.) на официальном сайте Учреждения - <a href="https://www.dshi-zaprudnya.ru/">https://www.dshi-zaprudnya.ru/</a>	да/нет	да
<b>1. Показатели, характеризующие качество обслуживания и безопасность</b>			
2.1	Наличие помещений, оборудования и оснащения, отвечающих требованиям настоящего стандарта качества (места ожидания, места для заполнения Потребителями документов и оказания муниципальной услуги, места общего пользования)	да/нет	да
2.2	Транспортная доступность к местам оказания муниципальной услуги	да/нет	да
2.3.	Обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых оказывается муниципальная услуга	да/нет	да
<b>3. Показатели, характеризующие профессиональную подготовленность специалистов исполнителя муниципальных услуг</b>			
3.1	Укомплектованность квалифицированными кадрами по штатному расписанию	%	не менее 70
3.2.	Уровень квалификации педагогических работников (наличие высшего образования)	%	не менее 60
<b>4. Показатели взаимодействия Потребителя с должностными лицами при оказании муниципальной услуги</b>			
4.1	Обеспечение обратной связи Потребителями с исполнителем муниципальной услуги	да/нет	да
<b>5. Иные показатели</b>			
5.1.	Доля родителей (законных представителей) удовлетворенных качеством предоставляемой услуги	%	не менее 95
5.2.	Количество обоснованных жалоб	ед.	0

## 5. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта

5.1. Родитель (законный представитель) Потребителя имеет право на обжалование действия (бездействия) Учреждения, а также его должностных лиц в досудебном порядке.

5.2. Порядок подачи жалобы на действия или бездействие Учреждения и их должностных лиц.

5.2.1. Жалоба может быть подана в письменной форме в Учреждение или Управление культуры. Жалоба подается на имя руководителя (в случае его отсутствия на имя заместителя).

5.2.2. Жалоба должна содержать:

- наименование Учреждения, в которое направляется жалоба;

- фамилию, имя, отчество Потребителя или родителя (законного представителя) Потребителя;
- почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;
- указание на обжалуемые действия (бездействие);
- личная подпись лица, подавшего жалобу, и дата подачи жалобы.

5.2.3. Лицо, подавшее жалобу, указывает причины несогласия с обжалуемым решением, действием (бездействием), обстоятельства и доводы, на основании которых считает нарушенными права и законные интересы Потребителя, препятствия к их реализации, незаконно возложенные обязанности, а также иные сведения, которые считает необходимым сообщить для рассмотрения жалобы.

5.2.4. К жалобе могут быть приложены документы или копии документов, подтверждающих изложенные в нем обстоятельства и доводы.

5.3. Родитель (законный представитель) Потребителя имеет право на получение информации и копий документов, необходимых для обоснования жалобы.

5.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы.

5.5. Жалоба возвращается подавшему ее лицу без рассмотрения в случае, если:

- отсутствует информация, указанная в пункте 5.2.2. настоящего Стандарта;

- текст жалобы, почтовый или адрес электронной почты лица, подавшего жалобу, не поддается прочтению.

5.6. Если в жалобе содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в ней не приводятся новые доводы или обстоятельства, уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу. О данном решении уведомляется родитель (законный представитель) Потребителя, направивший жалобу.

5.7. Если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, родителю (законному представителю) Потребителя, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.8. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента её регистрации.

5.9. В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса для получения необходимых для рассмотрения жалобы документов и материалов руководитель либо иное уполномоченное им должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней, предварительно письменно уведомив лицо, подавшее жалобу, о продлении срока её рассмотрения.

5.10. В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе, руководитель или уполномоченное им должностное лицо принимает решение об удовлетворении требований и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия).

5.11. Письменный ответ, содержащий решение по рассмотрению жалобы, направляется родителю (законному представителю) Потребителя.

## **6. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги (меры ответственности за некачественное оказание муниципальной услуги)**

6.1. Руководитель Учреждения несет ответственность за качественное оказание муниципальной услуги в соответствии с требованиями настоящего стандарта.

6.2. При подтверждении факта нарушения требований Стандарта, установленного в результате проверочных действий Комитета по культуре, физической культуре, спорту, туризму и работе с молодежью к руководителю Учреждения применяются меры дисциплинарной, административной и иной ответственности в порядке, установленном действующим законодательством.

### Образец заявления

Директору \_\_\_\_\_  
(наименование учреждения)

\_\_\_\_\_ (ФИО руководителя учреждения)

### ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу принять в число учащихся школы искусств по классу \_\_\_\_\_  
моего сына (дочь)  
Фамилия, Имя, Отчество (ребёнка) \_\_\_\_\_  
Число, месяц, год рождения \_\_\_\_\_  
Домашний адрес \_\_\_\_\_ тел. \_\_\_\_\_

Какой музыкальный инструмент имеет дома \_\_\_\_\_  
В какой общеобразовательной школе обучается № \_\_\_\_\_ класс \_\_\_\_\_

Примечание: к заявлению обязательно приложить следующие документы:

1. Копия паспорта заявителя
2. Копию свидетельства о рождении ребенка
3. Снилс родителя и ребёнка
4. Фотография 3x4
5. Справку от педиатра, подтверждающий отсутствие противопоказаний

### СВЕДЕНИЯ О РОДИТЕЛЯХ

МАТЬ: Фамилия, имя, отчество \_\_\_\_\_

Место работы: \_\_\_\_\_

Занимаемая должность \_\_\_\_\_

Телефон \_\_\_\_\_

ОТЕЦ: Фамилия, имя, отчество \_\_\_\_\_

Место работы: \_\_\_\_\_

Занимаемая должность \_\_\_\_\_ Телефон \_\_\_\_\_

*Даю согласие на обработку персональных данных моего ребенка*

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(подпись)

(расшифровка подписи)

\_\_\_\_\_ дата

С Уставом, Лицензией на право ведения образовательной деятельности, и другими локальными актами, регламентирующими образовательную деятельность,

\_\_\_\_\_ (ознакомлен)

\_\_\_\_\_ (подпись)

#### Примечание:

- Оплата производится не позднее 10 числа оплачиваемого месяца;
- Если Ребёнок посетил в течение месяца хотя бы одно занятие, оплата за обучение производится полностью;
- Если Ребёнок пропустил занятия по неуважительной причине, оплата за обучение производится полностью;
- Перечень льгот, предоставляемых по оплате за обучение на бюджетных отделениях в лицее, утверждается ежегодно Постановлением Главы Администрации Талдомского района;
- Льготы по оплате за обучение на бюджетных отделениях предоставляются с момента подачи в администрацию лицея заявления и документов, подтверждающих право на установление льготы в текущем учебном году;
- Если на учащегося по его социальному статусу распространяется действие нескольких льгот, ему может быть предоставлена только одна по выбору.

Директору МБУДО \_\_\_\_\_

**Разрешение**  
на использование персональных данных

Я, \_\_\_\_\_ проживающий (ая) по адресу:  
(Фамилия, Имя, Отчество)

даю согласие на обработку следующих персональных данных моего ребёнка:

дата рождения \_\_\_\_\_, пол \_\_\_\_\_,  
свидетельство о рождении: серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_, а также на размещение фото  
и видео материалов, данных учебной документации на официальном сайте учреждения

Согласие действительно с даты заполнения настоящего заявления и до момента, когда истечет  
срок действия Договора на обучение в данном учреждении.

Подпись родителей  
(законных представителей) \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / (Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / (Ф.И.О.)

Дата заполнения разрешения \_\_\_\_\_

Директору МБУДО \_\_\_\_\_

**Разрешение**  
на использование персональных данных

Я, \_\_\_\_\_ проживающий (ая) по адресу:  
(Фамилия, Имя, Отчество)

даю согласие на обработку следующих персональных данных моего ребёнка:

дата рождения \_\_\_\_\_, пол \_\_\_\_\_,  
свидетельство о рождении: серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_, а также на размещение фото  
и видео материалов, данных учебной документации на официальном сайте учреждения

Согласие действительно с даты заполнения настоящего заявления и до момента, когда истечет  
срок действия Договора на обучение в данном учреждении.

Подпись родителей  
(законных представителей) \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / (Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / (Ф.И.О.)

Дата заполнения разрешения \_\_\_\_\_