

ОТДЕЛ КУЛЬТУРЫ
АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ – ШИЛОВСКИЙ
МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН РЯЗАНСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

от 26. 12. 2011г.
р.п. Шилово

№ 27

**Об утверждении стандарта качества предоставления
муниципальных услуг в сфере деятельности
муниципальных учреждений культуры и образования
в сфере культуры**

В целях повышения уровня качества оказания муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями культуры и образования, подведомственными Отделу культуры администрации Шиловского муниципального района, ориентированный на результат создания системы контроля за деятельностью муниципальных учреждений со стороны потребителей муниципальной услуги и руководствуясь постановлением администрации Шиловского муниципального района № 1 от 11.01.2011 года «О формировании муниципального задания в отношении муниципальных учреждений Шиловского муниципального района и финансовом обеспечении выполнения муниципального задания» приказываю:

1. Утвердить с 01.01.2012 года стандарт качества предоставления муниципальных услуг в сфере деятельности муниципальных учреждений культуры и образования сферы культуры, согласно приложениям №1, №2, №3, №4 к настоящему приказу.
2. Директорам муниципальных учреждений культуры и образования в сфере культуры ежегодно проводить анализ эффективности и оценки потребности в предоставлении муниципальной услуги.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник Отдела культуры



И.А. Жарикова

Исполнитель: Г.С.Демина – зам. начальника Отдела культуры

Отпечатано: 8 экз.

1 –дело № 01-05

7- муниципальные учреждения сферы культуры

Стандарт качества
предоставления муниципальной услуги
«Услуга по публикации музейных предметов, коллекций, путем показа
в экспозициях, воспроизведения в печатных и электронных и других
носителя других режимах»

1. Предисловие

Цель предоставления муниципальной услуги - обеспечение свободного доступа населения к музейным предметам и музейным коллекциям, создание условий для приобщения населения к культурным ценностям, собираемым и сохраняемым Шиловским краеведческим музеем.

2. Область применения стандарта

Настоящий стандарт устанавливает основные требования к объему и качеству предоставления муниципальной услуги по публикации музейных предметов, коллекций, путем показа в экспозициях, воспроизведения в печатных, электронных и других носителя других режимах, финансируемой за счет средств бюджета Шиловского муниципального района.

Поставщиком муниципальной услуги в Шиловском районе является: МУК «Шиловский районный краеведческий музей муниципального образования - Шиловский муниципальный район Рязанской области.

3. Термины, определения, сокращения

Музей – некоммерческое учреждение культуры, созданное собственником для хранения, изучения и публичного представления музейных предметов и музейных коллекций, а также для достижения иных целей.

Музейный предмет – культурная ценность, качество либо особые признаки которой делают необходимым для общества ее сохранение, изучение и публичное представление.

Музейная коллекция – совокупность культурных ценностей, которые приобретают свойства музейного предмета, только будучи соединенными вместе в силу характера своего происхождения, либо видового родства, либо по иным признакам.

Музейный фонд – совокупность постоянно находящихся на территории Российской Федерации музейных предметов и музейных коллекций, гражданский оборот которых допускается только с соблюдением ограничений.

Публикация – одна из основных форм деятельности музея, предполагающая все виды представления обществу музейных предметов и музейных коллекций путем публичного показа, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей.

Музейная деятельность – один из специализированных типов деятельности в сфере культуры, направленный на выявление, сохранение, изучение и публичное представление культурного достояния, включающего музейные предметы и музейные коллекции, объекты культурного и природного наследия и образцы традиционной нематериальной культуры.

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

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

Услуга – это результат деятельности учреждения в интересах определенного физического (юридического) лица – получателя услуги, осуществляемой в соответствии с муниципальным заданием и направленной на удовлетворение потребности граждан, реализацию ими прав и свобод.

Предоставление услуги – деятельность исполнителя услуги, необходимая для обеспечения выполнения услуги.

Потребитель – юридическое или физическое лицо, получающее, заказывающее либо имеющее намерение получить или заказать муниципальную услугу.

Исполнитель – муниципальное учреждение, предоставляющее муниципальную услугу.

3. Потребители муниципальной услуги

Потребителями муниципальной услуги являются юридические и физические лица.

4. Характеристика услуги

Настоящий стандарт устанавливает требования к предоставлению муниципальной услуги:

- предоставление доступа к музейным предметам и музейным коллекциям, хранящимся в фондах музеев;
- организация выставок, стационарных экспозиций музейных предметов и музейных коллекций;
- организация экскурсионного обслуживания посетителя музея;
- публикация в печатных изданиях, на электронных и других носителях, в виртуальном режиме;
- осуществление справочной, информационной и рекламно-маркетинговой деятельности.

5. Правовые основы предоставления муниципальной услуги

5.1. Законодательство Российской Федерации

Конституция Российской Федерации.

Бюджетный кодекс Российской Федерации.

Гражданский кодекс Российской Федерации.

Налоговый кодекс Российской Федерации.

Трудовой кодекс Российской Федерации.

Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях.

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

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

Федеральный закон от 21.07.2005 № 94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд».

Федеральный закон от 08.05.2010 № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений».

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

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

Федеральный закон от 22.08.1996 № 125-ФЗ «О высшем и послевузовском профессиональном образовании».

Федеральный закон от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации».

Федеральный закон от 13.12.1996 № 150-ФЗ «Об оружии».

Федеральный закон от 27.05.1998 № 76-ФЗ «О статусе военнослужащих».

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

Закон Российской Федерации от 15.01.1993 № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы».

Закон Российской Федерации от 15.04.1993 № 4804-1 «О вывозе и ввозе культурных ценностей».

5.2. Нормативно-правовые акты Российской Федерации

Указ Президента Российской Федерации от 05.05.1992 № 431 «О мерах по социальной поддержке многодетных семей».

Постановление Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет».

Постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 № 179 «Об утверждении Положений о Музейном фонде Российской Федерации, о Государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации».

Постановление Правительства Российской Федерации от 27.04.2001 № 322 «Об утверждении Положения о проведении экспертизы и контроля за вывозом культурных ценностей».

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 02.11.2009 № 1629-р «О перечне объектов, подлежащих обязательной охране подразделениями милиции вневедомственной охраны при органах внутренних дел Российской Федерации».

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 05.03.2010 № 296-р «Об утверждении плана мероприятий по совершенствованию правового положения государственных (муниципальных) учреждений».

Постановление Федеральной службы государственной статистики от 20.06.2006 № 22 «Об утверждении статистического инструментария для организации Роскультурой статистического наблюдения за деятельностью музеев».

Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 30.01.2003 № 4 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.1.2.1188-03 «Проектирование, строительство и эксплуатация жилых зданий, предприятий коммунально-бытового обслуживания, учреждений образования, культуры, отдыха, спорта. Плавательные бассейны. Гигиенические требования к устройству, эксплуатации и качеству воды. Контроль качества».

Постановление Госстроя России от 23.06.2003 № 108 «Строительные нормы и правила Российской Федерации СНиП 31-05-2003 «Общественные здания административного назначения».

Приказ Министерства культуры СССР от 17.07.1985 № 290 «Об утверждении Инструкции по учету и хранению музейных ценностей, находящихся в государственных музеях СССР».

Приказ Министерства культуры СССР от 15.12.1987 № 513 «Об Инструкции по учету и хранению музейных ценностей из драгоценных металлов и драгоценных камней, находящихся в государственных музеях СССР».

Приказ Министерства культуры РСФСР от 31.12.1987 № 630 «О Положении о фондово-закупочной комиссии музеев системы Министерства культуры РСФСР».

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 28.07. 2000 № 470 «Об утверждении формы Свидетельства о включении музейных

предметов и музейных коллекций в состав Музейного фонда Российской Федерации».

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 05.05.2009 № 226 «Об утверждении формы договора о передаче в безвозмездное бессрочное пользование или пользование на определенный срок музейных предметов и музейных коллекций, входящих в состав государственной части Музейного фонда Российской Федерации и находящихся в федеральной собственности».

Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 № 19 «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».

Приказ Министерства финансов Российской Федерации от 16.06. 2003 № 51н «О специальном учете организаций и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих операции с драгоценными металлами и драгоценными камнями».

Правила пожарной безопасности (ППБ 01-03) (утверждены Приказом Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18.06. 2003 № 313).

Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94) (введены в действие Приказом Министерства культуры РФ от 01.11.1994 № 736).

СП 1.13130.2009 Свод правил системы противопожарной защиты. Эвакуационные пути и выходы (утверждены Приказом МЧС РФ от 25.03.2009 № 171).

5.3. Законодательство Рязанской области

Закон Рязанской области от 11.12.2007 № 201-ОЗ «О музеях и музейном деле на территории Рязанской области».

Закон Рязанской области от 28.05.2004 № 38-ОЗ «О государственной охране и использовании объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) на территории Рязанской области».

Закон Рязанской области от 18.11.2005 № 126-ОЗ «О социальной поддержке многодетных семей в Рязанской области».

Закон Рязанской области от 31.12.2004 № 171-ОЗ «Об оплате труда работников государственных бюджетных учреждений Рязанской области и государственных казенных учреждений Рязанской области».

5.4. Нормативно-правовые акты Шиловского муниципального района

Постановление главы муниципального образования – Шиловский муниципальный район от 29.06.2011г. №483 «Об утверждении примерного положения об оплате труда работников муниципальных учреждения Шиловского муниципального района в сфере культуры»;

Постановление муниципального образования - Шиловский муниципальный район от 11.01.2011 № 1 «О формировании муниципального задания в отношении муниципальных учреждений Шиловского муниципального района и финансовом обеспечении выполнения муниципального задания»;

Постановление муниципального образования - Шиловский муниципальный район от 24.01.2011 № 6 «Об утверждении методических рекомендаций по расчету нормативных затрат на оказание муниципальными учреждениями Шиловского муниципального района услуг и нормативных затрат на содержание имущества муниципальных учреждений Шиловского муниципального района».

Постановление администрации муниципального образования Шиловский муниципальный район от 28.06.2011 № 251 «Об утверждении порядка формирования и ведения реестра муниципальных услуг муниципального образования – Шиловский муниципальный район».

5.5. Локальная правовая база учреждения:

- Устав
- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- трудовой коллективный договор;
- правила внутреннего распорядка;
- правила пользования музеем;
- положение о платных услугах;
- штатное расписание;
- должностные инструкции;
- положение об аттестации сотрудников;
- положения о материальном стимулировании;
- порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников музея;
- положения о коллегиальных совещательных органах (экспертно-фондово-закупочная комиссия (ЭФЗК), ученый совет, совет попечителей, научно-методический и редакционный советы и т.д.);
- положение по делопроизводству;
- технический паспорт музея;
- инструкция по охране труда и технике безопасности;
- инструкция по пожарной безопасности;

- инструкция по электробезопасности;
- приказы, распоряжения, указания;
- бухгалтерские документы;
- журнал учета работы музея.

6. Общие требования к услуге

6.1. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальной услуги

Параметр	Значение, иная характеристика
Прилегающая к зданию территория	<p>Содержание прилегающей территории должно соответствовать требованиям, установленным санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами для прилегающих территорий общественных учреждений.</p> <p>В зимнее время подходы к зданию должны быть освещены, очищены от снега и льда.</p>
Здание, в котором размещается музей	<p>Музей размещается в специально построенном, приспособленном здании (помещении), доступном для населения.</p> <p>Для инвалидов-колясочников вход в музей оборудован пандусом.</p> <p>Состояние здания, в котором располагается музей (включая фондохранилище), не должно являться аварийным.</p> <p>Здание музея подключено к системам централизованного отопления, водоснабжения, канализации, оборудовано источниками естественного и искусственного освещения.</p> <p>Здание соответствует требованиям санитарно-гигиенических норм, правилам противопожарной безопасности, безопасности труда, сохранности коллекций, защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг.</p>
Состав помещений музея	<p>В состав помещений музея входят:</p> <ul style="list-style-type: none"> - входная зона с кассой, наличием не менее 2-х мест для отдыха посетителей; - экспозиционно-выставочные помещения; - лекционный зал; - помещения для хранения фондов; - реставрационная мастерская; - служебные помещения;

	<ul style="list-style-type: none"> - гардероб для верхней одежды посетителей; - место для продажи сувенирной продукции; - место для ожидания посетителями начала экскурсии; - санузел для посетителей.
<p>Температурно-влажностный режим</p>	<p>Экспозиционно-выставочные помещения и помещения для хранения фондов оборудованы системами теплоснабжения, электронными датчиками для контроля за температурным режимом, обеспечивающими поддержание нормативного температурно-влажностного режима.</p> <p>Температура воздуха в музейных помещениях при комплексном хранении различных материалов должна быть в пределах 18 +/- 1 град. С.</p> <p>Оптимальные условия относительной влажности при комплексном хранении различных материалов 55% +/- 5%. Безопасные пределы относительной влажности для музеев, не оснащенных кондиционерами, - 50 - 65%.</p>
<p>Производственное оборудование и технические средства</p>	<p>Музей оснащен производственным оборудованием и техническими средствами:</p> <ul style="list-style-type: none"> -витринами (выставочными шкафами); -компьютерной техникой; -средствами копирования документов; -аудио-, видеотехникой; -средствами связи. <p>Для оказания качественной услуги осуществляется периодическое обновление компьютерной техники, программного обеспечения, сетевых технологий. Программное обеспечение, устанавливаемое на компьютерах в музее, в обязательном порядке должно быть лицензированным и иметь соответствующие подтверждающие документы.</p> <p>Оборудование и технические средства используются строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержится в технически исправном состоянии, систематически проверяются.</p> <p>В помещениях не должно находиться оборудование, не связанное с процессом оказания государственной услуги или обеспечения условия пребывания посетителей.</p> <p>У музея имеется электронная почта, в</p>

	актуальном режиме поддерживается Интернет-сайт.
--	---

6.2. Требования к законности и безопасности предоставления муниципальных услуг

Параметр	Значение, иная характеристика
Обеспечение законности и правопорядка на территории музея	Музей имеет круглосуточную охрану, охранную сигнализацию, систему видеонаблюдения. Персонал музея, работающий с посетителями, должен знать инструкции о действиях при возникновении чрезвычайных ситуаций.
Санитарное состояние	Деятельность музея соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам. Уборка доступных для посетителей помещений музея производится каждый рабочий день. Генеральная уборка доступных для посетителей помещений музея проводится один раз в неделю. Санитарный день в помещениях музея проводится один раз в месяц.
Пожарная безопасность	Правила противопожарной безопасности соблюдаются в соответствии с действующим законодательством и нормативно-правовыми документами. Музей оснащен автоматической пожарной сигнализацией, первичными средствами пожаротушения. Обязательно наличие постоянно готовых к эксплуатации не менее двух эвакуационных выходов из каждого помещения музея. В музее на видном месте размещен план эвакуации, номер телефона пожарной части. Подступы к средствам извещения о пожаре и пожаротушения должны быть свободными. При входе в музей устроено дежурное помещение пожарной охраны, в котором находятся запасные ключи от всех помещений музея. При проведении мероприятий в музеях двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и труднооткрывающиеся запоры. Систематически проводятся инструктажи и учения.

6.3. Требования, обеспечивающие общедоступность потребителя к государственным услугам

Параметр	Значение, иная характеристика
Право на получение услуги	<p>Все физические и юридические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии имеют право на посещение музея.</p> <p>Посетитель музея имеет право выбора формы предоставления услуги.</p>
Требования к информации о предоставлении услуги	<p>Полнота, достоверность, доступность, наглядность.</p>
Режим работы	<p>Режим работы музея, в том числе выходные, санитарные дни, устанавливаются для каждого музея с учетом потребностей населения, интенсивности его посещения по решению Учредителя.</p> <p>Интернет-услуги предоставляются в режиме круглосуточного доступа.</p> <p>Один раз в месяц в музее проводится санитарный день, в течение которого обслуживание не ведется. Информация о проведении санитарного дня дается в рамках информации о графике работы музея.</p> <p>В случае изменения режима работы музея необходимо публично известить об этом посетителей в стенах музея и на официальных веб-сайтах не менее чем за 3 дня до вступления в силу таких изменений.</p>
Доступ потребителя к музейным предметам и музейным коллекциям	<p>Обеспечение доступности к музейным и предметам и музейным коллекциям должно осуществляться через их публичное представление: экспозиции, выставки, каталоги и другие издания, в том числе через электронные и другие носители, виртуальный режим.</p> <p>Информационное сопровождение, описание, этикетаж, навигация и т.п. стационарных экспозиций, передвижных, специальных и других временных выставок должны быть выполнены и размещены с учетом потребностей разных категорий посетителей (разноуровневое размещение информации, крупный хорошо</p>

	<p>читаемый шрифт, наличие описаний для разных возрастных категорий посетителей и т.п.), в том числе быть предназначенными для индивидуального посещения музея без экскурсовода, Интернет-сайта с целью просмотра виртуальных экспозиций.</p>
<p>Порядок получения услуги</p>	<p>Для получения муниципальной услуги посетителю необходимо приобрести билет (абонемент) на посещение музейных экспозиций в кассе музея, когда он открыт для посещения.</p> <p>Для льготных категорий предоставление услуги осуществляется на основании билета на право бесплатного посещения, выдаваемого при предъявлении документа, удостоверяющего право на бесплатное обслуживание (паспорт, удостоверение, студенческий билет и иные документы).</p> <p>Регистрация посетителей осуществляется в результате подачи заявки в службу музея, ответственную за работу с посетителями.</p> <p>Количество посетителей в экскурсионной группе рассчитывается для каждого объекта показа с учетом размеров помещения, максимально допустимой нагрузки на объект культурного наследия, требований комфортности для посетителей и оптимальной загрузки экскурсоводов.</p>
<p>Ограничение доступа к музейным предметам</p>	<p>Ограничение доступа к музейным предметам и музейным коллекциям, включенным в состав Музейного фонда Российской Федерации и находящимся в музеях, устанавливаются по следующим основаниям:</p> <ul style="list-style-type: none"> - неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов и музейных коллекций; - производство реставрационных работ; - необходимость соблюдения особых условий хранения музейного предмета в хранилище (депозитарии) музея.
<p>Информация о работе музея</p>	<p>Размещается согласно требованиям п. 6.5 настоящего стандарта</p>

6.4. Требования к кадровому составу учреждения, оказывающего муниципальную услугу

Параметр	Значение, иная характеристика
Переподготовка и повышение квалификации кадров	<p>Сотрудники музея осуществляют профессиональную деятельность в соответствии со своими должностными инструкциями, устанавливающими их обязанности и права.</p> <p>Каждый специалист должен иметь квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей.</p> <p>Руководители и специалисты музея должны один раз в 5 лет повышать свою квалификацию.</p>
Требования к профессиональной этике	Сотрудники музея обязаны обладать чувством ответственности, высокими морально-этическими качествами.

6.5. Требования к информационному обеспечению предоставления муниципальной услуги

Параметр	Значение, иная характеристика
Состав информации о предоставляемой услуге	<p>Характеристики услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление.</p> <p>Возможность влияния получателей услуги на качество услуги.</p> <p>Правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуги.</p>
Информирование населения	<p>Информация размещается на видном месте в общедоступной (доконтрольной) зоне музея, в рекламной продукции, на сайте музея в сети Интернет, в СМИ.</p> <p>Потребителю предоставляется следующая информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> - вид и наименование учреждения; - сведения об учредителе; - юридический адрес учреждения; - правила посещения музея; - информация об отделах и предоставляемых услугах; - сведения о графике работы организации, номера телефонов, адрес Интернет-сайта и электронной почты учреждения; - схема размещения объектов показа;

	<p>- план проведения музейных и культурно-массовых мероприятий;</p> <p>- утвержденный перечень услуг с указанием условий их предоставления, цен, наличия льгот.</p> <p>Всю информацию необходимо предоставлять в доступном и наглядном виде.</p> <p>Специалисты музея, непосредственно взаимодействующие с посетителями музея, имеют нагрудные таблички с указанием фамилии, имени и отчества.</p>
Обновление информации	<p>Информация о деятельности учреждений, о порядке и правилах предоставления государственной услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости.</p>

6.6. Особые требования к организации работы учреждения, предоставляющего муниципальную услугу

Параметр	Значение, иная характеристика
Учет музейных предметов	<p>На основе Инструкции по учету и хранению музейных ценностей и других нормативных документов в музее должна быть разработана собственная инструкция, определяющая внутренний порядок учета, хранения и реставрации музейных ценностей.</p> <p>Учет музейных предметов и музейных коллекций осуществляется с использованием специальной учетной документации, обеспечивающей возможность полной идентификации этих предметов и коллекций и содержащей сведения об их местонахождении, сохранности, форме использования и т.д.</p>
Требования к сохранности музейного фонда	<p>Сохранность музейного фонда осуществляется согласно Инструкции по учету и хранению музейных ценностей.</p> <p>Сотрудники музея обязаны:</p> <ul style="list-style-type: none"> -периодически проверять наличие хранимых ими музейных предметов; -распределять предметы по местам хранения в фондах по определенной системе и составлять топографические описи, научно-справочные картотеки и книжки хранителя; -принимать меры к обеспечению хранилищ и экспозиции музейным оборудованием (стеллажи, стенды, витрины, шкафы и т.д.), отвечающим

	<p>правилам хранения музейных ценностей;</p> <ul style="list-style-type: none"> -следить за состоянием музейного оборудования, а также за состоянием запоров и пломб на шкафах, витринах и т.п., запирать и пломбировать их своей печатью; -следить за состоянием экспозиционных залов и хранилищ, запирать и пломбировать их по окончании работ в соответствии с установленным в музее внутренним распорядком, в случае отсутствия в этих помещениях круглосуточной охраны следить за соблюдением противопожарных правил; -контролировать допуск посетителей в хранилища и следить за строгим соблюдением ими установленных музейных правил, вести журнал регистрации посетителей хранилищ, не допускать в хранилища посторонних лиц, не имеющих на то разрешения директора или главного хранителя; -проводить систематическое наблюдение за состоянием сохранности музейных предметов и участвовать в реставрационных осмотрах; -в случаях повреждений, заболеваний музейных предметов принимать меры к их устранению; -активировать все случаи пропажи, хищения и повреждения музейных предметов.
--	--

6.7. Требования к организации учета мнения потребителей муниципальной услуги

Параметр	Значение, иная характеристика
Контроль качества предоставления услуги	<p>Музей должен иметь внутреннюю (собственную) систему контроля над деятельностью структурных подразделений и отдельных сотрудников с целью определения соответствия оказываемой услуги данному стандарту, другим нормативным документам. Порядок и сроки осуществления внутреннего контроля качества предоставления муниципальной услуги утверждается приказом руководителя музея.</p> <p>Внешний контроль качества предоставления муниципальной услуги осуществляет Учредитель.</p> <p>Контроль осуществляется путем анализа и сравнения фактического предоставления муниципальной услуги с данным стандартом качества, а также путем определения степени</p>

	удовлетворенности потребителей качеством услуги.
Книга почетных посетителей	В музее в удобном для обозрения месте располагается книга почетных посетителей, куда посетителям, по их желанию, предоставляется возможность внести запись.
Книга отзывов и предложений	В музее на видном месте находится книга отзывов и предложений, которая предоставляется посетителям музея по их требованию. Отзывы и предложения посетителей музея регулярно рассматриваются с принятием, при необходимости, соответствующих мер и информированием заявителей (при наличии контактной информации о них).
Обращения граждан в электронной форме	В музее организуется прием и рассмотрение отзывов и предложений граждан, поступающих по электронной почте.
Опросы потребителей муниципальной услуги	В музее регулярно проводятся опросы посетителей о степени удовлетворенности качеством и доступностью предоставляемой услуги, анализируется качество предоставляемой услуги.

7. Платные и частично оплачиваемые услуги населению

Музеи в Российской Федерации могут осуществлять приносящую доходы деятельность.

Соотношение платных и бесплатных услуг должно быть сбалансированным и экономически обоснованным, обеспечивающим финансовую доступность для всех категорий населения.

Платные и частично оплачиваемые услуги населению предоставляются в соответствии с прејскурантом, утвержденным руководителем учреждения по согласованию с Учредителем на основании приобретенного заказчиком билета исполнителя. Изготовление, учет, хранение и реализация билетов осуществляется в соответствии с действующими нормативными актами Российской Федерации.

Льготы отдельным категориям граждан Российской Федерации на посещение музеев предоставляются согласно действующему законодательству.

8. Основание для приостановления оказания муниципальной услуги

Основанием для приостановления оказания муниципальной услуги является:

- нарушение общественного порядка и общественной безопасности потребителями услуг (Ст. 20.1, Ст. 20.2, Ст. 20.3, Ст. 20.4, Ст. 20.8, Ст. 20.13, Ст. 20.20, Ст. 20.21, Ст. 20.22, Ст. 20.29 Кодекса РФ об административных правонарушениях (КоАП РФ) от 30.12.2001 № 195-ФЗ);

- угроза террористических актов и иные чрезвычайные обстоятельства, угрожающие безопасности потребителей услуг (Федеральный закон Российской Федерации от 06.03.2006 № 35-ФЗ «О противодействии терроризму»);

- ликвидация, реорганизация учреждения (Гл. 4 Федеральный закон «Об автономных учреждениях» от 03.11.2006 № 174-ФЗ, ст. 57, 61 ГК РФ, гл. IV Федеральный закон «О некоммерческих организациях» от 12.01.1996 № 7-ФЗ).

1. Основные показатели оценки качества предоставления муниципальной услуги

Наименование услуги	Наименование показателя	Единица измерения	Формула	Основное значение	Комментарий	База для расчета
Услуга по публикации музейных предметов, музейных коллекций путем публичного показа в экспозициях, воспроизведения в печатных изданиях, на электронных и других носителях, в виртуальном режиме	Доля экспонируемых музейных предметов от общего количества предметов музейного фонда	%	Количество экспонируемых музейных предметов / на фонд x 100	Не менее 100 %	-	Сведения о деятельности и музея по форме № 8-НК
	Динамика числа посетителей постоянных экспозиций	%	Количество посетителей в отчетном периоде / на количество посетителей предыдущего года x 100	Не менее 100 %	-	Данные бухгалтерского учета о количестве проданных билетов на постоянные экспозиции; сведения о деятельности и музея по форме № 8-НК
	Динамика числа посетителей временных выставок	%	Количество посетителей в отчетном периоде / на количество посетителей предыдущего года x 100	Не менее 100 %	-	Данные бухгалтерского учета о количестве проданных билетов на постоянные экспозиции; сведения о деятельности и музея по форме № 8-НК

	Доля посетителей, удовлетворенных качеством услуг музея, от общего числа опрошенных посетителей музея (экспозиции, выставки)	%	Количество удовлетворенных посетителей / на количество опрошенных x 100	Не менее 97 %	-	Данные социологического опроса посетителей
	Динамика числа посетителей виртуальных систем	%	$((n+1)/n) \times 100$, где n – посещение в базовом году, n+1 – посещение в текущем году	Не менее 100 %	-	Сведения о деятельности музея по форме № 8-НК

**Стандарт качества
предоставления муниципальной услуги
по осуществлению библиотечного, библиографического и
информационного обслуживания пользователей библиотеки.**

1. Разработчик стандарта

Разработчиком стандарта является Отдел культуры администрации муниципального образования – Шиловский муниципальный район Рязанской области.

2. Область применения

Стандарт качества муниципальной услуги по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки разработан в целях повышения удовлетворённости потребителей муниципальной услуги, финансируемой за счет средств бюджета Шиловского муниципального района Рязанской области, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления услуги в области библиотечного библиографического и информационного обслуживания.

3. Термины и определения

Библиотека – информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам (в ред. Федерального закона от 03.06.2009 N 119-ФЗ);

библиотечное обслуживание – совокупность разных видов деятельности библиотеки по удовлетворению потребностей ее пользователей путем предоставления библиотечных услуг (ГОСТ 7.0-99). Информационно-библиотечная деятельность. Библиография. Термины и определения);

библиотечная услуга – конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки (выдачу и абонирование документов, предоставление информации о новых поступлениях, справки, выставки, консультации и т.д.) (ГОСТ 7.0-99). Информационно-библиотечная деятельность. Библиография. Термины и определения);

документ – информация, зафиксированная специальным образом на материальной основе, в т.ч. электронным образом, предназначенная для передачи во времени и пространстве в целях общественного использования и хранения (ГОСТ 7.0-99. Информационно-библиотечная деятельность. Библиография. Термины и определения);

библиотечный фонд – совокупность документов различного назначения и статуса, организационно и функционально связанных между собой, подлежащих учету, комплектованию, хранению и использованию в целях библиотечного обслуживания населения (в ред. Федерального закона от 03.06.2009 N 119-ФЗ);

пользователь библиотеки – физическое или юридическое лицо, которое пользуется услугами библиотеки.

4. Характеристика услуг

Оказание муниципальной услуги включает в себя следующие действия и мероприятия:

- выдача документов во временное пользование. В случаях, предусмотренных законодательством, в целях обеспечения физической сохранности особо ценных и редких документов выдаются их копии. Библиотека предоставляет пользователям издания на традиционных (бумажных) и/или электронных носителях;

- организация индивидуального и коллективного доступа населения к библиотечно-информационным ресурсам. Предоставление информации о содержании библиотечных фондов, информирование о возможностях удовлетворения запроса с помощью других библиотек, консультативная помощь в поиске и выборе источников информации. Предоставление каналов связи для получения сведений из информационных сетей через специально оборудованные места публичного доступа;

- организация книжных выставок, проведение культурно-просветительских мероприятий, читательских акций, конкурсов, конференций и других мероприятий с целью продвижения чтения, повышения информационной культуры, организации досуга и популяризации различных областей знания.

Услуга предоставляется бесплатно в соответствии с «Правилами пользования библиотекой». Дополнительные услуги оказываются за плату в соответствии с «Положением об оказании платных услуг населению», утверждаемым администрацией библиотеки; перечень платных услуг согласуется с Учредителем.

Доступ к документам, которые отсутствуют в фонде библиотеки, но могут быть получены по каналам межбиблиотечной связи, осуществляется по предварительному заказу.

5. Правовые основы предоставления муниципальной услуги

5.1. Законодательство Российской Федерации и Рязанской области

Конституция Российской Федерации,

Бюджетный кодекс Российской Федерации,

Гражданский кодекс Российской Федерации,

Налоговый кодекс Российской Федерации,

Трудовой Кодекс Российской Федерации,
Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях,
Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»,
Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»,
Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»,
Федеральный закон от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных»,
Федеральный закон от 7.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»,
Федеральный закон от 21.07.2005 N 94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд»,
Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»,
Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»,
Федеральный закон от 08.05.2010 № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений»,
Федеральный закон от 27.12.1991 № 2124-1 «О средствах массовой информации»,
Закон Рязанской области от 03.08.1999 N 41-ОЗ «О библиотечном деле»,
5.2. Нормативно-правовые акты Российской Федерации
- распоряжение Правительства Российской Федерации от 05.03.2010 № 296-р «Об утверждении плана мероприятий по совершенствованию правового положения государственных (муниципальных) учреждений»;
- постановление Правительства Российской Федерации от 02.09.2010 № 671 «О порядке формирования государственного задания в отношении ФГУ и финансового обеспечения выполнения государственного задания»;
- приказ Министерства финансов Российской Федерации и Министерства экономического развития Российской Федерации от 29.10.2010 № 136н/526 (Методические рекомендации по формированию государственных заданий ФГУ и контроля за их исполнением);
- приказ Министерства финансов Российской Федерации и Министерства экономического развития Российской Федерации от 29.10.2010 № 137н/527 (Методические рекомендации по расчету нормативных затрат на оказание ФГУ государственных услуг и нормативных затрат на содержание имущества ФГУ);
- постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 03.06.2003 № 118 «Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы»;
- постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 30.01.2003 № 4 «О введении в действие санитарно-

- эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.1.2.1188-03 «Проектирование, строительство и эксплуатация жилых зданий, предприятий коммунально-бытового обслуживания, учреждений образования, культуры, отдыха, спорта. Плавательные бассейны. Гигиенические требования к устройству, эксплуатации и качеству воды. Контроль качества»;
- постановление Госстроя России от 23.06.2003 № 108 «Строительные нормы и правила Российской Федерации СНиП 31-05-2003 «Общественные здания административного назначения»;
 - Правила пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03) (утверждены приказом Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18.07.2003 N 313);
 - Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (введены в действие приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736);
 - постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03 декабря 1997 года №6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;

5.3. Нормативно-правовые акты Шировского муниципального района

Постановление главы муниципального образования – Шировский муниципальный район от 29.06.2011г. №483 «Об утверждении примерного положения об оплате труда работников муниципальных учреждения Шировского муниципального района в сфере культуры»;

Постановление муниципального образования - Шировский муниципальный район от 11.01.2011 № 1 «О формировании муниципального задания в отношении муниципальных учреждений Шировского муниципального района и финансовом обеспечении выполнения муниципального задания»;

Постановление муниципального образования - Шировский муниципальный район от 24.01.2011 № 6 «Об утверждении методических рекомендаций по расчету нормативных затрат на оказание муниципальными учреждениями Шировского муниципального района услуг и нормативных затрат на содержание имущества муниципальных учреждений Шировского муниципального района».

Постановление администрации муниципального образования Шировский муниципальный район от 28.06.2011 № 251 «Об утверждении порядка формирования и ведения реестра муниципальных услуг муниципального образования – Шировский муниципальный район».

5.4. Иные документы

- Декларация о правах инвалидов (принята 09.12.1975 Резолюцией 3447 (XXX) на 2433 пленарном заседании Генеральной Ассамблеи ООН);

- Декларация прав ребенка (принята 20.11.1959 Резолюцией 1386 (XIV) на 841 пленарном заседании Генеральной Ассамблеи ООН);
- ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения»;
- ГОСТ Р 50691-94 «Модель обеспечения качества услуг»;
- ГОСТ Р ИСО 9000-2001 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»;
- ГОСТ 7.0-99 «Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения»;
- ГОСТ 7.50-2002 «Консервация документов. Общие требования»; нормами планировочных элементов жилых и общественных зданий. Выпуск НП 5.4.1.-74. «Библиотеки»;
- СНиП 2.08.02-89* «Общественные здания и сооружения»;
- СНиП 2.04.05-91 «Отопление, вентиляция и кондиционирование»;
- СанПиН 2.2.2/2.4 1340-03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы»;
- СНиП 21-01-97 «Система нормативных документов в строительстве. Строительные нормы и правила Российской Федерации. Пожарная безопасность зданий и сооружений»;
- кодекс этики российского библиотекаря, принят на конференции Российской библиотечной ассоциации (XVI ежегодная сессия) 26 мая 2011 года;

5. 5 Локальная правовая база библиотеки

- Устав,
- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации,
- коллективный договор,
- правила внутреннего распорядка,
- правила пользования библиотекой,
- положение о платных услугах,
- штатное расписание,
- положения о структурных подразделениях библиотеки,
- должностные инструкции,
- положение об аттестации сотрудников,
- положение о материальном стимулировании,
- порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников библиотеки,
- положение об обработке и защите персональных данных читателей,
- технический паспорт библиотеки,
- инструкция по охране труда и технике безопасности,
- инструкция по пожарной безопасности,
- инструкция по электробезопасности.

6. Общие требования к услуге

6.1. Требования к материально-техническому обеспечению предоставления муниципальной услуги.

Параметр	Значение, иная характеристика
Требования к месту расположения зданий и сооружений, в которых осуществляется предоставление муниципальной услуги	<p>Пространственная доступность муниципальной библиотеки для всего населения обеспечивается ее удобным местоположением на пересечении пешеходных путей, вблизи транспортных сообщений.</p> <p>Земельные участки, на которых располагаются здания библиотек, должны быть удалены от промышленных предприятий на расстояния, предусмотренные санитарными нормами.</p>
Требования к помещениям, в которых осуществляется предоставление муниципальной услуги	<p>По размерам и состоянию помещение библиотеки должно отвечать требованиям действующих санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищено от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемой услуги (запыленность, шум, вибрация и др.).</p> <p>Санитарно-гигиенические нормы содержания помещений библиотеки и обслуживания потребителей должны соответствовать действующему законодательству и нормативным правовым документам.</p> <p>Количество служебных помещений, организация рабочих мест, соблюдение требований пожарной безопасности библиотеки должно соответствовать нормативным актам, стандартам, требованиям, предъявляемым к учреждениям культуры данного типа.</p>
Требования к материально-техническому обеспечению библиотеки	<p>Технические средства библиотеки должны включать компьютерную технику, средства копирования документов, аудио-, видеотехнику, средства связи, средства пожарной и охранной сигнализации, транспортные средства, в соответствии со статусом библиотеки. Для оказания качественной услуги требуется периодическое обновление компьютерной техники, программного обеспечения, сетевых технологий.</p>

	<p>Оборудование используется по назначению в соответствии с технической документацией, содержится в исправном состоянии, подлежит систематической проверке.</p> <p>Количество оборудования рассчитывается исходя из количества пользователей и сотрудников.</p> <p>Оборудование и программное сопровождение информационных систем в библиотеке должны обновляться не реже одного раза в пять лет в соответствии с требованиями информационных и телекоммуникационных технологий.</p> <p>Программное обеспечение, устанавливаемое на компьютерах в библиотеке, в обязательном порядке должно быть лицензионным и иметь соответствующие подтверждающие документы</p>
--	--

6.2. Требования к законности и безопасности предоставления муниципальной услуги.

Обеспечение законности и правопорядка на территории библиотеки	Наличие круглосуточной охраны, оборудование системой видеонаблюдения, наличие «тревожной» кнопки, наличие охранной сигнализации.
Санитарная безопасность	<p>Санитарно-гигиенические нормы содержания помещений библиотеки и обслуживания потребителей должны соответствовать действующему законодательству и нормативным правовым документам.</p> <p>Специальное оборудование, аппаратура и приборы, строительные материалы должны отвечать требованиям стандартов качества, условиям технического соответствия, других нормативных документов и обеспечивать безопасность, надежность и надлежащее качество предоставляемой услуги.</p>
Пожарная безопасность	<p>Библиотека оснащается автоматической пожарной сигнализацией, первичными средствами пожаротушения.</p> <p>Обязательно наличие постоянно готовых к эксплуатации эвакуационных выходов из помещений библиотеки;</p> <p>В библиотеке на видном месте размещаются план эвакуации, номер телефона пожарной части.</p> <p>Систематически проводятся инструктажи и учения.</p>

6.3. Требования, обеспечивающие доступность потребителя к муниципальной услуге

Требования к информации о предоставлении услуги	Полнота, достоверность, доступность, наглядность
Требования к режиму работы	<p>Режим работы библиотеки, в том числе в выходные, санитарные дни, устанавливается для каждой библиотеки с учетом потребностей населения и интенсивности ее посещения по решению Учредителя.</p> <p>Время работы библиотеки не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения.</p> <p>Ежедневный режим работы структурных подразделений и персонала устанавливается библиотекой самостоятельно. Время работы сотрудников библиотеки устанавливается в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и другими нормативными актами, регулирующими рабочее время.</p> <p>Один раз в месяц в библиотеке проводится санитарный день, в течение которого пользователи не обслуживаются. О проведении санитарного дня пользователи информируются в рамках информации о графике работы библиотеки</p>
Порядок получения услуги	<p>Для записи в библиотеку граждане предъявляют документы, удостоверяющие личность, сообщают сведения, необходимые для оформления читательского билета (формуляра). При перемене места жительства, изменении фамилии пользователь обязан сообщить об этом в библиотеку</p> <p>При записи в библиотеку пользователь должен ознакомиться с правилами пользования библиотекой, подтвердить обязательство об их выполнении и дать письменное согласие на использование своих персональных данных.</p> <p>Все пользователи имеют право получить бесплатно:</p> <ul style="list-style-type: none"> - информацию о наличии в фонде конкретного документа через систему каталогов и картотек; - полную информацию о составе фонда через систему каталогов и картотек, другие формы библиотечного информирования;

	<p>- консультационную помощь в поиске и выборе источников информации;</p> <p>- во временное пользование в читальных залах любой документ из фондов библиотеки.</p> <p>Пользователь имеет право взять на абонементе документы на срок, определяемый Правилами пользования библиотекой.</p> <p>Пользователь обязан расписаться за каждый полученный экземпляр произведения печати и иного материала в своем читательском формуляре; в читальном зале – на каждом книжном или читательском формуляре. Пользователь обязан вернуть документ точно в назначенный срок. При возврате произведения печати и иных материалов в библиотеку расписка пользователя в его присутствии погашается подписью библиотекаря.</p> <p>Срок пользования документом может быть продлен при личном обращении, по телефону и через Интернет.</p> <p>Пользователь библиотеки имеет также право:</p> <ul style="list-style-type: none"> - участвовать во всех мероприятиях библиотеки; - входить в состав различных клубов при библиотеке, высказывать свои мнения и суждения о работе библиотеки и отдельных работников; -вносить предложения по улучшению работы библиотеки, ее структуры.
--	--

6.4. Требования к кадровому составу библиотеки, оказывающей муниципальную услугу

<p>Образовательный уровень и переподготовка кадров</p>	<p>Нормативная потребность в штатных работниках определяется исходя из основных показателей деятельности конкретной библиотеки (числа читателей, диапазона услуг, количества структурных подразделений, интенсивности посещений и др.), на основе конкретных расчетов с учетом бюджета рабочего времени с использованием межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках.</p> <p>Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на него</p>
--	--

	<p>обязанностей.</p> <p>Руководители и специалисты библиотеки должны один раз в 5 лет повышать свою квалификацию.</p>
Требования к профессиональной этике	<p>Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом сотрудники библиотеки должны обладать высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности и руководствоваться в работе Кодексом этики российского библиотекаря, принятым конференцией Российской библиотечной ассоциации.</p>

6.5. Требования к информационному обеспечению предоставления муниципальной услуги.

Состав информации о предоставляемой услуге	<p>Характеристики услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;</p> <p>Возможность влияния получателей услуги на качество услуги.</p> <p>Правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуги.</p> <p>Гарантийные обязательства учреждения — исполнителя услуг.</p>
Требования к информированию потребителей	<p>Библиотека доводит до сведения получателей услуги свое наименование, место нахождения (адрес) и режим работы путем размещения указанной информации на русском языке на фасадной вывеске здания.</p> <p>Информирует население о координатах, режиме работы библиотеки, ее услугах, существенных изменениях в своей деятельности на сайте библиотеки и/или стендах (вывесках) в её помещениях.</p> <p>Формирует электронный каталог, отражающий фонд библиотеки, размещает его на своем сайте, обучает читателей пользованию справочно-поисковым аппаратом,</p> <p>В библиотеке должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю услуги, правила пользования библиотекой, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан,</p> <p>Оповещение потребителей о плановых</p>

	<p>культурно-просветительских мероприятиях (книжных выставках, литературно-музыкальных вечерах, читательских акциях, конкурсах, конференциях т.д.) осуществляется на информационных стендах библиотеки и/или посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикацией в средствах массовой информации, разработкой рекламно-информационных материалов.</p> <p>Специалисты библиотеки, непосредственно взаимодействующие с посетителями, должны иметь нагрудные таблички с указанием фамилии, имени, отчества и должности.</p> <p>Библиотека готовит ежегодный отчет о своей деятельности</p>
Обновление информации	<p>Информация о деятельности библиотеки, о порядке и правилах предоставления муниципальной услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости.</p>

6.6. Особые требования к организации работы библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу

Требования к обслуживанию пользователей	<p>Предоставление документов во временное пользование производится в отделе выдачи книг на дом на срок до 15 дней, в читальном зале - в течение рабочего дня.</p> <p>Библиотека, обслуживающая детей, молодежь, инвалидов, должна иметь в штате специалистов, обладающих специальными знаниями для работы с указанными категориями граждан.</p>
Требования к сохранности фонда	<p>Документы, полученные в качестве обязательного экземпляра, должны оставаться в фонде библиотеки,</p> <p>В целях сохранности библиотечного фонда библиотека</p> <ul style="list-style-type: none"> - проводит проверку библиотечных фондов: до 100 тыс. экземпляров – 1 раз в 5 лет, 100 – 200 тыс. экземпляров - 1 раз в 7 лет; 200 тыс. – 1 млн. экземпляров – 1 раз в 10 лет; <p>а также при смене материально</p>

	<p>ответственного лица, при выявлении фактов хищения, злоупотребления или порчи документов и др.;</p> <p>- устанавливает санкции за утерю или порчу экземпляров фонда.</p>
--	--

6.7. Требования к организации учета мнения потребителей муниципальной услуги.

Контроль качества предоставления услуги	<p>Библиотека должна иметь внутреннюю (собственную) систему контроля над деятельностью структурных подразделений и отдельных сотрудников с целью определения соответствия оказываемой услуги данному стандарту, другим нормативным документам. Порядок и сроки осуществления внутреннего контроля качества предоставления муниципальной услуги утверждаются приказом руководителя библиотеки. Внешний контроль качества предоставления муниципальной услуги осуществляет Учредитель, путем анализа и сравнения фактического предоставления библиотекой муниципальной услуги и ее соответствия данному стандарту качества, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством услуги.</p>
Книга отзывов и предложений	<p>В библиотеке на видном месте должна размещаться книга отзывов и предложений, которая предоставляется пользователям библиотеки по их требованию. Отзывы и предложения пользователей библиотеки еженедельно рассматриваются с принятием, при необходимости, соответствующих мер и информированием заявителей (при наличии контактной информации о них).</p>
Письменные обращения граждан	<p>В библиотеке организуется приём, регистрация, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб граждан и подготовка в месячный срок ответов на них.</p>
Обращения граждан в электронной форме	<p>В библиотеке организуется прием и рассмотрение отзывов и предложений граждан по электронной почте и подготовка ответов на них</p>
Опросы потребителей муниципальной услуги	<p>В библиотеке проводятся опросы и анкетирование пользователей услуг о степени удовлетворённости качеством и доступностью предоставляемых услуг, постоянно анализируется качество предоставляемой услуги; пользователи информируются о результатах работы с неудовлетворенными запросами.</p>

7. Потребители муниципальной услуги

- юридические лица;
- физические лица, независимо от пола, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии, в соответствии с возрастным статусом библиотек, иногородние и иностранные граждане, а также лица без гражданства и лица, не имеющие возможности посещать библиотеку в обычном режиме: инвалиды, престарелые и другие;
- общественные организации.

7. Основные показатели оценки качества предоставления муниципальной услуги

Наименование услуги	Наименование показателя	Единица измерения	Формула	Основное значение	Комментарий	База для расчета
Услуга по осуществлению библиотечного, библиографического и информационно-го обслуживания пользователей библиотеки	1. Динамика количества посещений по сравнению с предыдущим годом.	%	Отчетный год / на предыдущий год x 100	Не менее 90 % .		Сведения об общедоступной публичной библиотеке форма № 6-НК
	2. Доля удовлетворенных запросов пользователей от общего числа запросов	%	Количество удовлетворенных запросов / Общее количество запросов x 100	Не менее 90 %		Дневник библиотеки, картотек а отказов

9. Процедура пересмотра стандарта

Стандарт качества муниципальной услуги независимо от результатов оценки качества и удовлетворённости потребителей услуги, подлежит обязательному совершенствованию. С этой целью стандарт качества услуги должен не реже одного раза в три года рассматриваться на предмет обеспечения максимально возможного уровня удовлетворения потребностей потребителей муниципальной услуги.

Подлежат обязательному рассмотрению предложения о совершенствовании стандарта качества услуги, поступившие от:

- органов муниципальной власти,
- общественных объединений, представляющих интересы потребителей услуги,
- группы потребителей услуги (не менее 15 человек), а также однотипные предложения обратившихся независимо друг от друга 15 и более лиц.

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО РЕАЛИЗАЦИИ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ПРОГРАММ

1. Разработчик стандарта

Разработчиком стандарта является Отдел культуры администрации муниципального образования – Шиловский муниципальный район Рязанской области.

2. Область применения

Стандарт качества муниципальной услуги по реализации дополнительных образовательных программ разработан в целях повышения удовлетворённости потребителей муниципальной услуги, финансируемой за счет средств бюджета Шиловского муниципального района Рязанской области, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления услуги в дополнительного образования детей.

3. Термины, определения, сокращения

Дополнительное образование детей – образование за рамками основного образования, органично сочетающее воспитание, обучение и развитие личности ребенка.

Участники образовательного процесса – обучающиеся, их родители (законные представители), педагогические работники.

Образовательная программа – нормативно-управленческий документ образовательного учреждения, характеризующий специфику содержания образования и особенности организации образовательного процесса.

Лицензирование в области образования – установление соответствия условий осуществления образовательного процесса, предлагаемых образовательным учреждением, государственным и местным требованиям в части строительных норм и правил, санитарных и гигиенических норм, охраны здоровья обучающихся и работников образовательных учреждений, оборудования учебных помещений, оснащённости учебного процесса, образовательного ценза педагогических работников и укомплектованности штатов.

4. Потребители муниципальной услуги

Потребителями муниципальной услуги являются физические лица.

5. Правовые основы предоставления муниципальной услуги

5.1. Законодательство Российской Федерации

Конституция Российской Федерации;

Конвенция о правах ребенка, одобренная Генеральной Ассамблеей ООН 20.11.1989;

Трудовой кодекс Российской Федерации;

Федеральный закон Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании» с изменениями и дополнениями;

Федеральный закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";

Федеральный закон Российской Федерации от 24.07.1998 N 124-ФЗ (в ред. от 21.12.2004) "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";

Федеральный закон Российской Федерации от 30.03.1999 N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения";

Федеральный закон Российской Федерации от 08.08.2001 N 128-ФЗ "О лицензировании отдельных видов деятельности";

Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации".

5.2. Нормативно правовые акты Шиловского муниципального района

Постановление главы муниципального образования – Шиловский муниципальный район от 27.07.2011г. №541 «Об утверждении Положения «Об оплате труда работников муниципальных образовательных учреждений дополнительного образования детей в сфере культуры (детских школ искусств, музыкальных школ) муниципального образования - Шиловский муниципальный район Рязанской области» признать утратившим силу в части, регламентирующей порядок оплаты работников учреждений дополнительного образования детей в сфере культуры (детских школ искусств, музыкальных школ) муниципального образования – Шиловский муниципальный район Рязанской области»

Постановление главы муниципального образования - Шиловский муниципальный район от 11.01.2011 № 1 «О формировании муниципального задания в отношении муниципальных учреждений Шиловского муниципального района и финансовом обеспечении выполнения муниципального задания»;

Постановление главы муниципального образования - Шиловский муниципальный район от 24.01.2011 № 6 «Об утверждении методических рекомендаций по расчету нормативных затрат на оказание муниципальными учреждениями Шиловского муниципального района услуг и нормативных затрат на содержание имущества муниципальных учреждений Шиловского муниципального района».

Постановление главы муниципального образования Шиловский муниципальный район от 28.06.2011 № 251 «Об утверждении порядка формирования и ведения реестра муниципальных услуг муниципального образования – Шиловский муниципальный район».

5.2. Локальная правовая база учреждения:

- устав
- свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;
- трудовой коллективный договор;
- правила внутреннего распорядка;
- правила пользования школой ;
- штатное расписание;
- должностные инструкции;
- положение об аттестации сотрудников;
- положения о материальном стимулировании;
- порядок ведения личных дел и обработки персональных данных работников музея;
- положения о коллегиальных совещательных органах (экспертно-фондово-закупочная комиссия (ЭФЗК), ученый совет, совет попечителей, научно-методический и редакционный советы и т.д.);
- положение по делопроизводству;
- технический паспорт школы;
- инструкция по охране труда и технике безопасности;
- инструкция по пожарной безопасности;
- инструкция по электробезопасности;
- протоколы, постановления, решения;
- приказы, распоряжения, указания;
- бухгалтерские документы.

6. Общие требования к качеству муниципальной услуги

6.1. Требования к размещению и режиму работы учреждений дополнительного образования в сфере культуры:

6.1.1. Учреждения дополнительного образования в сфере культуры и структурные подразделения должны быть размещены в специально

предназначенных зданиях и помещениях, в пределах территориальной доступности для получателей услуг.

6.1.2. Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и учащихся и предоставление услуг учащимся в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями.

6.1.3. Режим работы учреждения дополнительного образования в сфере культуры определяется уставом учреждения. Занятия детей в учреждениях дополнительного образования могут проводиться также в выходные дни и каникулярное время.

Начало занятий в учреждениях дополнительного образования в сфере культуры должно быть не ранее 8-00, а их окончание - не позднее 22-00.

6.1.4. В здании учреждения, предоставляющего услугу в сфере дополнительного образования в сфере культуры и искусства, должны быть предусмотрены следующие помещения:

1) основные помещения:

а) учебные помещения (комнаты для групповых и индивидуальных занятий);

б) специализированные помещения (актовый, хореографические залы, студии и так далее);

2) дополнительные помещения:

а) гардеробная;

б) туалетная;

в) подсобное и т.д.

6.1.5. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда.

6.1.6. Размеры площадей основных и дополнительных помещений должны устанавливаться в зависимости от реализации программ дополнительного образования, единовременной вместимости, технологии процесса обучения, инженерно-технического оборудования, оснащения необходимой мебелью.

6.1.7. При размещении учреждений дополнительного образования в сфере культуры в приспособленных помещениях совместно с другими организациями, не имеющими отношения к данному учреждению, необходимо обеспечить для детей отдельный вход, гардероб, туалет.

6.1.8. Здания учреждений дополнительного образования в сфере культуры и искусства должны быть оборудованы системами хозяйственно-питьевого,

противопожарного и холодного водоснабжения, канализацией и водостоками.

6.2. Техническое оснащение учреждений дополнительного образования в сфере культуры

6.2.1. Каждое учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, инструментами, аппаратурой, приборами, и отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемой услуги.

6.2.2. Основным техническим оснащением учреждений дополнительного образования в сфере культуры в соответствии с реализуемыми в учебном процессе программами дополнительного образования являются:

- 1) музыкальная аппаратура и музыкальные инструменты;
- 2) хореографические станки;
- 3) компьютерная техника;
- 4) аудио и видеоаппаратура;
- 5) иное оснащение.

6.2.3. Специальное оборудование, приборы, аппаратуру и инструменты следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.

6.2.4. Неисправное специальное оборудование, приборы, аппаратура и инструменты должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

6.2.5. Оборудование, инструменты, аппаратура, приборы, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке.

6.3. Требования к кадрам учреждения дополнительного образования в сфере культуры и их квалификации

6.3.1. Учреждение дополнительного образования в сфере культуры должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

6.3.2. Предоставление услуги по дополнительному образованию в сфере культуры осуществляют следующие виды персонала:

- 1) административно-управленческий персонал (руководитель учреждения, заведующие отделениями, иной административно-управленческий персонал);
- 2) педагогический персонал (педагоги дополнительного образования);
- 3) технические работники (уборщики помещений, вахтеры, сторожи и так далее);
- 4) иные работники (концертмейстеры и так далее)

6.3.3. Уровень профессиональной компетентности педагогических работников должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей. Необходимо постоянно стимулировать повышение уровня квалификации педагогических работников.

6.3.4. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

3.3.5. На педагогическую работу принимаются лица, имеющие необходимую профессионально-педагогическую квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности и подтвержденную документами об образовании.

6.3.6. Педагогические и руководящие работники учреждений дополнительного образования в сфере культуры один раз в пять лет должны проходить обязательную аттестацию в порядке, установленном соответствующими нормативными документами. По результатам аттестации педагогическим работникам присваивается квалификационная категория.

6.3.7. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения, предоставляющего услугу в сфере дополнительного образования, должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к учащимся и их родителям (законными представителями) максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

6.3.8. К педагогической деятельности в учреждениях дополнительного образования не допускаются лица, которым она запрещена приговором суда или по медицинским показаниям, а также лица, имеющие неснятую или непогашенную судимость за умышленные тяжкие и особо тяжкие преступления, предусмотренные Уголовным кодексом Российской Федерации и Уголовным кодексом РСФСР.

6.4 Требования к технологии оказания услуги дополнительного образования в сфере культуры

6.4.1. Учреждения дополнительного образования в сфере культуры предназначены для обеспечения необходимых условий личностного развития и творческой самореализации, формирование общей культуры детей и подростков, адаптации личности к жизни в обществе, организации содержательного досуга.

6.4.2. Услуга дополнительного образования в области культуры должна носить заявительный характер и предоставляться вне зависимости от медицинского состояния учащегося (за исключением случаев несовместимости медицинского состояния ребенка выбранному направлению обучения).

6.4.3. Дополнительное образование в сфере культуры может быть представлено следующими видами образовательных учреждений:

- 1) детская музыкальная школа;
- 2) детская школа искусств.

6.4.4. Количество учреждений, предоставляющих услуги дополнительного образования в сфере культуры, должно обеспечивать всех желающих заниматься в них.

6.4.5. Прием детей в учреждения дополнительного образования в сфере культуры проводится по заявлению родителей свободного образца на конкурсной основе по итогам диагностических исследований способностей детей. Зачисление осуществляется приказом директора учреждения после комплектации пакета документов на ребенка (заявление, свидетельство о рождении, медицинская справка и т.д.).

6.4.6. Порядок приема граждан в учреждения дополнительного образования в сфере культуры должен быть доведен до сведения учеников, их родителей (законных представителей), определяться учредителем и закрепляться в уставе учреждения. Порядок приема должен обеспечивать прием граждан, прошедших проверку способностей в области соответствующего вида искусства на конкурсной основе.

6.4.7. При приеме гражданина в учреждение дополнительного образования последнее обязано ознакомить учащихся и (или) его родителей (законных представителей) с уставом учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, режимом работы учреждения, правилами поведения в учреждении, порядком реализации программ по выбранному направлению. Права и обязанности учащихся учреждения должны быть определены уставом данного учреждения и иными, предусмотренными этим уставом, локальными актами.

6.4.8. В учреждениях дополнительного образования детей в сфере культуры наполняемость групп не рекомендуется превышать 15 детей (за

исключением хоровых, танцевальных, художественных, оркестровых и тому подобных групп).

6.4.9. С учетом направленности программ дополнительного образования занятия проводятся индивидуально или с группой детей. Группы могут быть одновозрастные или разновозрастные.

6.4.10. Расписание занятий в учреждениях дополнительного образования составляется с учетом того, что они являются дополнительной нагрузкой к обязательной учебной работе детей и подростков в общеобразовательных учреждениях, и поэтому необходимо соблюдение следующих гигиенических требований:

1) продолжительность занятия в учреждении дополнительного образования без перерыва должна составлять не более 45 минут, а для детей от 4 до 6 лет – не более 35 минут;

2) необходимо проведение перерывов между занятиями длительностью не менее 10 минут для отдыха детей и проветривания помещений.

7. Требования к организации образовательного процесса дополнительного образования в сфере культуры

1. Учреждения, оказывающие услуги по предоставлению дополнительного образования в сфере культуры, должны предоставлять широкий спектр программ дополнительного образования, удовлетворяющих и способствующих развитию способности детей, самореализации личности ребенка, успешной адаптации воспитанника в обществе.

2. Осуществление образовательного процесса строится на основе добровольного выбора учащимися направлений образовательной деятельности.

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

4. Количество обучающихся в группах определяется в зависимости от направления деятельности, возраста детей, срока обучения и закрепляется учебными планами учреждения;

5. Расписание занятий составляется для создания наиболее благоприятного режима работы и отдыха детей, с учетом пожелания родителей, а также возрастных особенностей детей и установленных санитарно-гигиенических норм.

6. Учебные помещения должны быть оснащены необходимым оборудованием, инвентарем, инструментами в соответствии с программой обучения;

7. Оценка результативности образовательного процесса, уровня подготовки обучающихся проводится по итогам итоговых государственных аттестаций учащихся, а также их участия в конкурсах, фестивалях, смотрах, выставках, конференциях, и так далее.

8. Содержание образования в учреждениях дополнительного образования в сфере культуры и искусства строится на основании:

- 1) типовых программ, утвержденных Министерством культуры РФ;
- 2) адаптированных программ, утвержденных педагогическим советом учреждения;
- 3) авторских программ, прошедших экспертизу в установленном порядке.

Программы должны быть составлены с учетом возрастных и психофизиологических возможностей учащихся.

8. Требования к результатам

Качественная услуга дополнительного образования в сфере культуры должна обеспечить:

- 1) доступность, своевременность, актуальность, точность предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;
- 2) расширение знаний учащихся учреждений дополнительного образования;
- 3) развитие творческих способностей учащихся;
- 4) самореализация и самовоспитание учащихся;
- 5) создание условий для непрерывного дополнительного образования детей в соответствии с их интересами и потребностями;
- 6) организации содержательного досуга и занятости учащихся;
- 7) результаты участия учащихся в фестивалях, выставках, конкурсах различного уровня.

9. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

9.1. Общие положения

9.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего стандарта качества муниципальной услуги за несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего стандарта могут родители (законные представители).

9.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги (далее – заявитель) при условии его дееспособности,

может обжаловать нарушение настоящего стандарта следующими способами:

- указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальную услугу;
- жалоба на нарушение требований стандарта директору муниципального учреждения (в его отсутствие - заместителю);
- жалоба на нарушение требований стандарта в Отдел культуры администрации Шоловского муниципального района;
- обращение в суд.

9.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальную услугу.

9.2.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю.

9.2.2. При невозможности, отказу или неспособности сотрудника муниципального учреждения, оказывающего муниципальную услугу, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

9.3. Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу муниципального учреждения, оказывающего муниципальную услугу.

9.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, право на обжалование заявителем может быть осуществлено в письменной или устной форме. Муниципальное учреждение, оказывающее муниципальную услугу, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

9.3.2. Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, может быть осуществлено не позднее 3 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

9.3.3. Должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальную услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

– принять меры по установлению и устранению факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований нарушителя;

– аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

9.3.4. Должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальную услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в п.9.3.2.

9.3.5. В случае аргументированного отказа, муниципальное учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно в течение 1 месяца предоставить заявителю официальный ответ в письменной форме.

9.3.6. В случае подтверждения факта нарушения требований стандарта, должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, приносит извинения заявителю от лица организации за имевший место факт нарушений требований стандарта.

9.3.7. Если требования заявителя не были полностью удовлетворены, по требованию заявителя должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальную услугу, обязано предоставить ему расписку в получении жалобы.

9.3.8. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Отдел культуры администрации Шиловского муниципального района.

9.3.9. Подача и рассмотрение жалобы в Отдел культуры администрации Шиловского муниципального района осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

10. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги

1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников муниципального учреждения, оказывающего муниципальную услугу

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам муниципального учреждения, оказывающего муниципальную услугу, устанавливаются руководителями данных муниципальных учреждений в соответствии с внутренними документами учреждений и требованиями настоящего стандарта.

2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителей муниципального учреждения, оказывающего муниципальную услугу.

К ответственности за нарушение требований стандарта могут быть привлечены только руководители муниципальных учреждений по результатам установления имевшего места факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий Отдела культуры администрации Шиловского муниципального района или судебного решения.

3. За нарушение требований стандарта применяется дисциплинарное взыскание (замечание, выговор, увольнение по соответствующим основаниям).

11. Регулярная проверка соответствия оказания муниципальных услуг требованиям стандарта

1. Регулярная проверка соответствия деятельности муниципального учреждения, оказывающего муниципальную услугу, требованиям настоящего стандарта проводится по решению Главы муниципального образования – Шиловского муниципального района и Роспотребнадзора.

2. По результатам проверки руководителю проверенного муниципального учреждения выдается акт проверки с целью устранения выявленных нарушений стандарта качества оказываемых муниципальных услуг.

12. Основные показатели оценки качества предоставления муниципальной услуги

1. Оценка стандартов качества предоставления муниципальной услуги определена трехбалльной шкалой. Показатели рассчитываются по определенным формулам, при этом сохраняется возможность дополнить перечень рассчитываемых показателей и при необходимости изменить формулы их расчета.

Два вида показателя:

- показатель непосредственного результата – показатель, отражающий статистические, социологические и иные отчетные данные, характеризующие

объем и качество муниципальной услуги, объем деятельности организации, которая оказывает муниципальную услугу;

- показатель использования ресурсов - показатель, отражающий объем используемых при оказании услуги ресурсов в натуральном и стоимостном выражении, их качественные характеристики и технологию их использования в процессе оказания муниципальной услуги при заданных бюджетных ограничениях и с целью достижения целевых значений показателей непосредственного результата.

При разработке новых показателей стандарта качества следует соблюдать критерии качества показателей, согласно которым каждый показатель должен быть:

- специфичным (измеряет результат деятельности по предоставлению муниципальных услуг);
- измеряемым (имеет информационную базу для оценки);
- достижимым (находится в сфере влияния организации, предоставляющей муниципальную услугу);
- релевантным (относится к данной услуге);
- определенным во времени (подлежит оценке и планированию).

2 . Расчет показателей стандарта качества муниципальной услуги, предоставляемой в области дополнительного образования в сфере культуры:

№ п/п	Показатель	Количественный показатель (ед.измерения)	Оценка качества (баллы)			
			0 баллов	1 балл	2 балла	3 балла
1	2	3	4	5	6	7
Предоставление услуги дополнительного образования детей						
1	Кадровое обеспечение учебных программ:					
1.1	Укомплектованность штатными педагогическими кадрами	%	менее 55	55-74	75-99	100
1.2	Повышение квалификации педагогических кадров за последние 5 лет	%	менее 10	10-49	50-79	80-100
2	Уровень и качество подготовки:					
2.1	Сохранение контингента обучающихся по каждому уровню и направленности дополнительных образовательных программ	%	менее 90	90-94	95-99	100
2.2	Доля обучающихся, являющихся участниками конкурсов и других	%	менее 2	2-9	10-19	20-25

	мероприятий городского, республиканского и федерального уровней					
2.3	Охват детей дополнительными образовательными услугами от общего количества детей городского округа в возрасте от 6 до 18 лет	%	менее 2,5	2,5-3,4	3,5-4,5	более 4,5
	Шкала оценки качества предоставления услуг дополнительного образования детей: «отлично» - не менее 9 баллов; «хорошо» - не менее 5 баллов; «удовлетворительно» - не менее 1 балла					

№ п/п	Показатель	Формула расчета, единица измерения
1	2	3
1	Повышение квалификации педагогических кадров за последние 5 лет	= количество педагогов, прошедших курсовую переподготовку не менее 1 раза в 5 лет (ед.) / общее число педагогов (ед.) (в %-х)
2	Сохранение контингента обучающихся по каждому уровню и направленности дополнительных образовательных программ	= количество обучающихся на конец учебного года (ед.) / количество обучающихся на начало учебного года (ед.) (в %-х)
3	Доля обучающихся, являющихся участниками конкурсов и других мероприятий городского, республиканского и федерального уровней	= количество обучающихся, являющихся участниками конкурсов и других мероприятий городского, республиканского и федерального уровней (ед.) / общее количество обучающихся (ед.) (в %-х)
4	Охват детей дополнительными образовательными услугами от общего количества детей городского округа в возрасте от 6 до 18 лет	= общее количество обучающихся по всем направлениям дополнительного образования (ед.) / общее количество детей городского округа в возрасте от 6 до 18 лет (ед.) (в%)

Оценка результативности является составной частью оценки качества оказания муниципальной услуги. Положительным результатом признается оценка стандарта качества муниципальной услуги на «удовлетворительно». На уровне «хорошо» считается выполнение стандарта установленного объема и качеств. На уровне «отлично» считается

оценка качества, в наибольшей степени приблизившаяся к высоким показателям результативности.

Оценка «неудовлетворительно», рассчитанная на основе целевых значений показателей результативности, является признаком предоставления некачественной муниципальной услуги при полном освоении средств.

Учреждение-бюджетополучатель ежегодно, в установленные сроки, проводит оценку соответствия фактически предоставляемой муниципальной услуги стандарту на основании расчетов. Для проведения оценки соответствия качества приказом руководителя муниципального учреждения назначается ответственное лицо.

На основании рассчитанных каждым бюджетополучателем оценки качества муниципальной услуги Отдел культуры администрации Шиловского района, в установленные сроки, проводит сравнительный анализ результативности расходов разных бюджетополучателей в части оказания муниципальной услуги.

Экономичными и качественными признаются расходы, позволяющие получить лучший результат при использовании равного объема ресурсов и получения высшей оценки качества. Для оценки качества муниципальной услуги проводится сравнение отчетных результатов текущего и прошлых периодов.

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги по организации и проведению культурно-досуговых, информационно-просветительских мероприятий, показу спектаклей концертов и концертных программ, иных зрелищных программ

1. Общие положения

1.1. Стандарт муниципальной услуги (далее – стандарт услуги) представляет собой систему требований к муниципальной услуге в интересах ее получателя, включающую характеристики формы, содержания, процесса и результата оказания данной муниципальной услуги и влияющую на качество ее предоставления. Стандарты услуг разработаны в целях гарантирования всем потребителям муниципальных услуг в сфере культуры равных прав и возможностей по их получению и устанавливает требования, которым должна удовлетворять услуга в сфере культуры, с тем, чтобы обеспечить соответствие ее назначению.

Настоящий стандарт услуг в сфере культуры распространяется на муниципальные услуги в сфере культуры, оказываемые населению муниципальными культурно-досуговыми учреждениями (далее – учреждения), и устанавливают основные положения, определяющие качество услуг в области культурно-досуговой деятельности, оплачиваемые (финансируемые) из средств бюджета Шиловского района.

Под муниципальной услугой в сфере культуры в данном случае понимается результат непосредственного взаимодействия учреждения, являющегося исполнителем, и получателя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению культурных и эстетических потребностей получателя.

1.2. Термины и определения:

-Потребители муниципальной услуги – непосредственные получатели услуг, оказываемых муниципальными бюджетными учреждениями.

-Исполнитель – муниципальные бюджетные учреждения, выполняющие в рамках муниципального задания работы (оказывающие услуги) для удовлетворения социальных нужд населения Шиловского района.

-Муниципальные услуги – услуги, оказываемые физическим и юридическим лицам в соответствии с муниципальным заданием культурно-досуговыми учреждениями, направленные на удовлетворение потребностей

граждан, реализацию ими прав и свобод, финансируемые за счет средств муниципального бюджета Шиловского района.

-Культурно-досуговое учреждение - (Районный Дворец культуры, Этнокультурный центр, Дом культуры, сельский клуб, передвижной центр досуга) - это организация, основной деятельностью которой является изучение, предоставление населению разнообразных услуг социально-культурного, просветительского, оздоровительного и развлекательного характера, создание условий для занятий любительским художественным творчеством, организующее деятельность коллективов самодеятельного народного творчества и других клубных формирований.

-Любительское (клубное) формирование - добровольное объединение людей, функционирующее на базе муниципального бюджетного учреждения культуры, основанное на общности интересов, запросов и потребностей в занятиях любительским художественным и техническим творчеством в совместной творческой деятельности, способствующей развитию дарований его участников, освоению и созданию ими культурных ценностей, а также основанное на единстве стремления людей к получению актуальной информации и прикладных знаний в различных областях общественной жизни, культуры, литературы и искусства, науки и техники, овладению полезными навыками в области культуры быта, здорового образа жизни, организации досуга и отдыха.

-Качество предоставления муниципальных услуг - степень соответствия муниципальных услуг установленным требованиям к ее оказанию, включая требования к доступности и объему оказания услуг, для получателей муниципальных услуг.

1.3. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуг:

Конституция Российской Федерации;

Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 N 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

Федеральный закон от 22.08.2004 N 122-ФЗ "О внесении изменений в законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых законодательных актов Российской Федерации в связи с принятием Федеральных законов "О внесении изменений и дополнений в Федеральный закон "Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации" и "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";

Федеральный закон от 06.01.1999 N 7-ФЗ "О народных художественных промыслах";

Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";

Федеральный закон от 21.12.1996 N 159-ФЗ "О дополнительных гарантиях по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей";

Федеральный конституционный закон от 26.02.1997 N 1-ФКЗ "Об уполномоченном по правам человека в Российской Федерации";

Федеральный закон от 21.12.1994 N 69-ФЗ (ред. от 18.12.2006, с изм. от 26.04.2007) "О пожарной безопасности";

Закон Российской Федерации от 07.02.92 N 2300-1 "О защите прав потребителей";

Постановление Правительства Российской Федерации от 07.12.1996 N 1449 "О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры";

Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 N 1063-р (в ред. распоряжения Правительства РФ от 14.07.2001 N 942-р) "О социальных нормах и нормативах";

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

Федеральный закон от 12.01.1996 №7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций РФ от 20.02.2008 № 32 «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры» (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений);

Методические рекомендации по организации органов местного самоуправления в решение вопросов создания условий для развития местного традиционного народного художественного творчества (утверждены приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций РФ от 25.05.2006г. №229);

Постановление главы муниципального образования Шировский муниципальный район от 28.06.2011 № 251 «Об утверждении порядка формирования и ведения реестра муниципальных услуг муниципального образования – Шировский муниципальный район».

Постановление главы муниципального образования – Шировский муниципальный район от 29.06.2011г. №483 «Об утверждении примерного положения об оплате труда работников муниципальных учреждения Шировского муниципального района в сфере культуры»;

Постановление главы муниципального образования - Шировский муниципальный район от 11.01.2011 № 1 «О формировании муниципального задания в отношении муниципальных учреждений Шировского муниципального района и финансовом обеспечении выполнения муниципального задания»;

Постановление главы муниципального образования - Шиловский муниципальный район от 24.01.2011 № 6 «Об утверждении методических рекомендаций по расчету нормативных затрат на оказание муниципальными учреждениями Шиловского муниципального района услуг и нормативных затрат на содержание имущества муниципальных учреждений Шиловского муниципального района».

Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Рязанской области, муниципальные нормативные правовые акты.

2. Основные факторы качества, используемые в стандарте:

Основными факторами, влияющими на качество муниципальных услуг в области культуры, предоставляемых населению, являются:

- условия размещения учреждения;
- специальное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратуры и т.д.);
- укомплектованность сотрудниками и их квалификация;
- наличие информационного сопровождения деятельности учреждений в этой сфере, порядке и правилах предоставления услуг населению;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения;
- объем финансирования;
- укомплектованность специальными ресурсами.

3. Требования к качеству предоставления муниципальных услуг:

3.1. Качественное оказание услуг в сфере деятельности муниципального бюджетного учреждения культуры должно обеспечивать расширение общего и культурного уровня и сферы общения населения, способствовать поднятию жизненного тонуса населения, содействию в мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных и физических ресурсов, отвлечению от жизненных трудностей, конфликтов и преодолению стрессовых ситуаций, развитию творческих начал у населения, повышению творческой активности населения, всестороннему развитию детей и подростков, нравственному, эстетическому, патриотическому воспитанию граждан.

Муниципальные услуги по организации культурно-досуговых, информационно-просветительских мероприятий, показу спектаклей концертов и концертных программ, иных зрелищных программ, предоставляемые муниципальными культурно-досуговыми учреждениями, организуются на платной (за счет средств потребителя) и бесплатной (за счет бюджетного финансирования) основе. При организации платных мероприятий учреждения культуры могут устанавливать льготы для детей

дошкольного возраста, учащихся, инвалидов, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву.

3.2. Качество услуг по организации и проведению культурно-массовых досуговых, информационно-просветительских мероприятий, показу спектаклей концертов и концертных программ, иных зрелищных программ

Сведения об услуге:

- организация досуга различных групп населения: тематических вечеров, циклов творческих встреч, вечеров отдыха и танцев, дискотек, молодежных балов, карнавалов, детских утренников, игровых, конкурсных и познавательных программ, корпоративных праздников и других форм просветительской и досуговой деятельности.
- организация и проведение поселковых, районных фестивалей, смотров, конкурсов, выставок и ярмарок декоративно-прикладного творчества и других форм показа результатов творческой деятельности жителей Шиловского района;
- проведение массовых театрализованных праздников и представлений, народных гуляний, обрядов и ритуалов в соответствии с региональными и местными обычаями и традициями;
- организация спектаклей, концертов, других театрально-зрелищных мероприятий с участием самодеятельных и профессиональных коллективов;
- создание условий для неформального общения посетителей учреждения (организация работы различного рода клубных гостиных, салонов, кафе и т.п.);
- демонстрация кинофильмов и видеопрограмм.

Организация мероприятий муниципальных бюджетных учреждений культуры должна обеспечиваться своевременной информацией о проводимом мероприятии, ценовой доступностью и возможностью посетить мероприятие всеми желающими.

Проведение тематических праздников и представлений, вечеров отдыха и танцев, детских утренников, елок, торжественных поздравлений, концертов, конкурсов и т.д. должно удовлетворять социально-культурные потребности различных категорий населения.

Единица измерения услуги - *посетитель, участник.*

Получатель муниципальной услуги – *физические и юридические лица Шиловского района и гости Шиловского района, проявившие желание*

воспользоваться услугой и выполняющие условия доступа к получению услуги.

Требования к объему оказываемой услуги:

Количество культурно-досуговых мероприятий в течение года должно составлять:

- для районного Дворца культуры – не менее 300;
- для районного этнокультурного центра «Заряна» - не менее 140;
- для поселенческих культурно-досуговых учреждений:
 - Поселковые Дома культуры – не менее 250;
 - Дома культуры – не менее 150;
 - Клубы – не менее 90

Показ концертных программ для коллективов, имеющих звание «народный» и «образцовый» - не менее 2 концертов в год согласно плану учреждения.

Внедрение новых форм досуга.

Наличие положительной оценки общественностью деятельности учреждения.

Гражданин имеет право на получение услуги:

- 1) при наличии входного билета, абонеента или иного платежного документа на получение услуги, если ее соответствующий вид оказывается на платной основе;
- 2) при наличии официального приглашения (разрешения) администрации района или Учреждения, оказывающего услугу, на участие в культурно-досуговом мероприятии;
- 3) при отсутствии обстоятельств, являющихся основаниями для отказа в оказании услуги.

Основания для отказа в предоставлении и для прекращения предоставления услуг являются:

- 1) нахождение потенциального получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
- 2) нахождение потенциального получателя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, хулиганское поведение и т.п.);
- 3) отсутствие входного билета на посещение мероприятия, проводимого в учреждении, если оно является платным.

Заказчиками услуг культурно-досугового учреждения могут быть также:

- 1) органы государственной власти и местного самоуправления;

2) юридические лица.

3.3. Качество услуг по организации работы клубных формирований

Сведения об услуге:

- создание и организация работы творческих коллективов, студий и кружков любительского творчества, народных театров, любительских объединений и клубов по интересам, иных общественных формирований клубного типа;
- организация и проведение концертов, фестивалей, смотров, конкурсов, выставок и других форм показа результатов творческой деятельности клубных формирований.

Содействие в создании необходимых условий для выявления, становления и развития талантов должно способствовать выявлению творчески одаренных детей и подростков, занимающихся в творческих коллективах, студиях.

Участие детей во всевозможных конкурсах и фестивалях, в том числе всероссийского, областного и межрегионального масштаба, обеспечивает возможность дальнейшего развития творческого потенциала.

Содействие в развитии интереса, творческих способностей участников коллективов, должно обеспечиваться за счет обновляемости программ коллективов, подготовки новых номеров и постановок.

Единица измерения услуги – участник.

Получатель муниципальной услуги – физические лица без ограничения.

Основанием принятия в состав творческих самостоятельных коллективов, студий, клубов может быть заявление в письменной или устной форме.

Требования к объему оказываемой услуги:

Количество постоянно действующих клубных формирований в течение года должно быть:

- для районного Дворца культуры – не менее 25 единиц;
- для районного этнокультурного центра «Заряна»- не менее 12 единиц;
- для поселенческих культурно-досуговых учреждений:
 - Поселковый Дом культуры – не менее 15 единиц;
 - Дома культуры – не менее 8 единиц;
 - Клубы – не менее 2 единиц.

Количество постоянно действующих коллективов должно соответствовать требованиям к объему оказанной услуги, срокам и условиям предоставления.

Повышение исполнительского мастерства коллективов художественной самодеятельности.

Выявление новых талантов.

Количество участников в клубном формировании:

- для районного Дворца культуры – не менее 20 человек;
- для районного этнокультурного центра «Заряна»- не менее 15 человек;
- для поселенческих культурно-досуговых учреждений:
 - Поселковый Дом культуры – не менее 8 человек;
 - Дома культуры – не менее 5 человек;
 - Клубы – не менее 5 человек.

Основания для отказа в предоставлении и для прекращения предоставления муниципальной услуги:

- Не проведение мероприятия вызвано обстоятельствами непреодолимой силы.
- Нарушение устава и правил внутреннего распорядка учреждения.

Результат предоставления муниципальных услуг:

Формирование культурного образа жизни и организация свободного времени жителей района, рост культурного уровня населения, создание предпосылок к его дальнейшему развитию, расширение возможностей для интеллектуального и духовного развития подрастающего поколения. Воспитание чувства патриотизма и уважения к традициям своего народа. Развитие любительского художественного творчества. Обеспечение творческой деятельности граждан через клубные формирования.

3.4. Обеспечение доступности культурно-досуговых услуг

3.4.1. Доступность культурно-досуговых услуг для населения обеспечивается рациональным размещением культурно-досуговых учреждений с использованием стационарных и внестационарных (передвижных) форм культурного обслуживания.

3.4.1.1. Стационарные формы обслуживания.

Стационарное обслуживание культурно-досуговое учреждение осуществляет посредством предоставления услуг населению непосредственно на территории учреждения.

3.4.1.2. Внестационарные (передвижные) формы обслуживания.

Внестационарное культурно-досуговое обслуживание могут осуществлять передвижные культурно-досуговые учреждения и стационарные культурно-досуговые учреждения, в сферу обслуживания которых входят населенные пункты, не имеющие стационарных культурно-досуговых учреждений.

3.4.2. Доступность культурно-досуговых услуг для населения обеспечивается также следующими факторами:

- 1) удобным месторасположением стационарного культурно-досугового учреждения - в центре населенного пункта;

2) гибким и удобным для населения режимом работы культурно-досугового учреждения;

3) сбалансированным и экономически обоснованным соотношением бесплатных и платных услуг, обеспечивающим финансовую доступность предоставляемых услуг для всех категорий населения.

3.5. Документы, регламентирующие деятельность учреждения

3.5.1. Локальные нормативно-правовые документы:

- Устав;
- правила внутреннего трудового распорядка;
- коллективный договор;
- должностные инструкции;
- настоящий стандарт.

3.5.2. Руководства, правила, инструкции, методики, которые должны регламентировать процесс предоставления услуг, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы учреждения.

Технический паспорт учреждения.

Государственные и региональные нормативные правовые документы.

Федеральные и региональные законы.

Постановления и решения муниципальных органов местного самоуправления.

Муниципальные стандарты.

Ведомственные акты, регулирующие деятельность учреждений культуры.

В соответствии с действующим законодательством учреждению при оказании услуг, регулируемых настоящим Стандартом, не требуется наличие лицензий и прохождение процесса государственной аккредитации.

3.6. Условия размещения учреждения

3.6.1. Учреждение и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных или приспособленных зданиях и помещениях, соответствующих существующим нормативам, доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены современными каналами связи.

3.6.2. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры

воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).

3.6.3. В здании учреждения культурно-досугового типа должны быть предусмотрены следующие помещения:

- зрительный зал;
- фойе;
- репетиционные помещения;
- вспомогательные (служебные) помещения;
- технические помещения.

Требования к режиму работы учреждения, предоставляющего муниципальную услугу:

- 1) начало работы – не ранее 10.00 часов;
- 2) окончание работы – не позднее 23.00 часов;
- 3) продолжительность рабочей недели – не менее 6 дней.

3.7. Специальное техническое оснащение учреждения

3.7.1. Каждое учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

3.7.2. Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению, содержать в технически исправном состоянии.

3.8 Укомплектованность учреждения сотрудниками и их квалификация

3.8.1. Штатное расписание учреждения формируется в соответствии с существующими нормативами производственных нагрузок на сотрудников и объемом выполняемых работ.

3.8.2. Каждый сотрудник должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, соответствующими квалификационным требованиям для конкретной должности, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Профессиональную компетентность сотрудников следует поддерживать на высоком уровне в рамках организованной системы непрерывного профессионального развития персонала учреждений.

У каждого сотрудника должна быть должностная инструкция, устанавливающая его обязанности и права.

3.8.3. Все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке.

3.8.4. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать морально-этическими качествами, чувством ответственности.

3.8.5. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к населению максимальную вежливость, внимание, терпение.

Качество услуг, связанное с образованием работников учреждения, должно обеспечивать дальнейшее повышение их профессионального уровня, получение работниками почетных званий и способствовать проявлению талантов.

3.9. Информационное сопровождение деятельности исполнителей муниципальных услуг:

Состояние информации об учреждении и оказываемых им муниципальных услугах должно соответствовать требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Муниципальные услуги должны быть оказаны населению независимо от пола, возраста, национальности, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств.

Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

Информирование граждан осуществляется посредством:

1. публикации информации об учреждениях культуры в сети Интернет на официальном интернет-сайте администрации Шилковского района.

2. размещения информации в муниципальных учреждениях культуры.

В состав информации об услугах должны быть включены:

- перечень основных муниципальных услуг, предоставляемых учреждением;
- характеристика муниципальной услуги.

Учреждение должно иметь книгу жалоб и предложений, которая выдается по первому требованию получателя.

Оповещение граждан (анонс) о планируемых мероприятиях может быть осуществлено путем размещения информации на афишах, в средствах

массовой информации, на официальном сайте администрации Шиловского района в сети Интернет. Информация должна быть размещена заранее.

Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

3.10. Контроль за исполнителем муниципальных услуг:

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

Внутренний контроль проводится руководителем учреждения.. Внутренний контроль подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);
- 2) контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);
- 3) итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам творческого сезона, года).

Выявленные недостатки по оказанию культурно-досуговых услуг анализируются по каждому сотруднику культурно-досугового учреждения с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

Внешняя система контроля включает в себя контроль, который осуществляет отдел культуры администрации Шиловского района на предмет соответствия качества фактически предоставляемой услуги требованиям стандарта путем:

- 1) проведения мониторинга основных показателей работы муниципального бюджетного учреждения культуры за определенный период;
- 2) анализа обращений и жалоб граждан, поступивших в муниципальное бюджетное учреждение культуры, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;
- 3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги отзывов и предложений культурно-досугового учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия в муниципальном бюджетном учреждении культуры проводятся ежеквартально, внеплановые - по поступлению жалоб на качество услуг.

Руководитель учреждения несет полную ответственность за политику в области качества услуг и внедрение системы менеджмента качества. Он должен обеспечить разъяснение и доведение этой политики до всех сотрудников учреждения, четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

Рассмотрение жалоб на нарушение стандарта муниципальной услуги.

Жалобы на нарушение настоящего Стандарта потребителями услуг могут направляться как непосредственно в муниципальное бюджетное учреждение культуры, так и в Отдел культуры администрации Шиловского муниципального района.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуги подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы.

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем учреждения или Отделом культуры администрации Шиловского муниципального района (с учетом направления жалобы) в 30-дневный срок, а их заявителю дается ответ о принятых мерах в письменной форме.

При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителю учреждения применяются меры дисциплинарного или административного воздействия.

3.11. Система индикаторов (характеристик) качества услуги:

Показатели качества предоставления муниципальной услуги:

- Количество культурно-досуговых мероприятий, соответствующее требованиям к объему оказываемых услуг, срокам оказания, условиям и режиму работы учреждения.
- Организация и проведение творческих мероприятий проводимых в соответствии с утвержденным планом учреждения.
- Внедрение в деятельность учреждения новых привлекательных форм досуга.
- Положительная оценка общественностью деятельности учреждения.
- Количество постоянно действующих коллективов, соответствующее требованиям к объему оказанной услуги, срокам и условиям предоставления, стабильности состава творческих коллективов.
- Рост уровня исполнительского мастерства коллективов художественной самодеятельности.

- Выявление новых талантов.

3.12. Критерии оценки качества услуги:

1.полнота предоставления услуг в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями;

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

Качественное оказание услуг в сфере культуры должно:

1. Способствовать формированию культурного образа жизни и организации свободного времени жителей района, росту культурного уровня и поднятию жизненного тонуса населения, созданию предпосылок к его дальнейшему развитию, содействию в мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов, отвлечению от жизненных трудностей и преодолению стрессовых ситуаций; развитию творческих начал у населения; повышению творческой активности населения, всестороннего развития детей и подростков.

2. Способствовать воспитанию чувства патриотизма и уважения к традициям своего народа.

3. Способствовать развитию любительского художественного творчества. Обеспечение творческой деятельности граждан через клубные формирования.

Индикаторы качества для учреждений клубного типа

Учреждения культуры клубного типа	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
- в городе	от 200 до 350 ед.	от 350 до 500 ед.	свыше 500 ед.
- в селе	от 150 до 250 ед.	от 250 до 400 ед.	свыше 400

Количество условных единиц определяется следующим образом:

№	Показатели	Условия	Кол-во ед.
1.	Количество клубных формирований	за каждое формирование	5
2.	Количество культурно-досуговых мероприятий на одного работника	за каждое мероприятие	1
3.	Количество коллективов имеющих звание «народный» («образцовый»)	за каждый коллектив	15
5.	Участие в грантоведческой деятельности, в конкурсах (в том числе организация и проведение) и научных проектах	за каждый проект	5
6.	Количество разработанных и реализованных социально значимых культурно-досуговых программ	за каждую программу	5
7.	Участие в: - международных, российских, - региональных, - районных мероприятиях	за одно участие	15 10 3

8.	Осуществление нестационарных форм обслуживания	за каждое мероприятие	2
9.	Доходы от платных услуг населению	за каждую тыс.руб.	2
10.	Привлечение дополнительных источников финансирования	за каждую тыс.руб.	3
11.	Иные формы и направления инновационной деятельности учреждения	за каждое мероприятие	2