Постановление администрации Сосновского муниципального района Челябинской области от 21.05.2010 года № 4352

Об утверждении Стандартов качества бюджетных услуг в области культуры, предоставляемых населению Сосновского муниципального района

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 года № 131 –ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом Сосновского муниципального района, администрация Сосновского муниципального района

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1.Утвердить Стандарты качества бюджетных услуг в области культуры, предоставляемых населению Сосновского муниципального района (приложения 1, 2, 3,4)

2. Настоящее постановление вступает в силу с 01 января 2010 года.

3. Организацию выполнения настоящего постановления возложить на заместителя Главы района Ефимову Л.А.

Глава Сосновского

муниципального района В.П. Котов

Приложение 1

к постановлению администрации

Сосновского муниципального района

от 21.05.2010 г № 4352

Стандарты

качества предоставления бюджетных (муниципальных) услуг учреждениями

культурно - досуговой деятельности МУК МСКО

отдела культуры администрации Сосновского муниципального района

I. Общие положения

1. Разработчик Стандарта качества предоставления бюджетных (муниципальных) услуг учреждениями культурно – досуговой деятельности МУК МСКО отдела культуры администрации Сосновского муниципального района (далее - Стандарт): Отдел культуры администрации Сосновского муниципального района.

2. Область применения Стандарта: настоящий Стандарт распространяется на услуги в области культурно – досуговой деятельности, предоставляемые населению муниципальными учреждениями культуры, оплачиваемые  (финансируемые) из средств бюджета района, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления услуг в организации досуга и обеспечения жителей услугами организаций культуры (на базе учреждений клубного типа).

3. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

1) Бюджетные услуги в области культуры – муниципальные услуги в области культуры, оказываемые населению Сосновского муниципального района (далее – получателям услуг) органами местного самоуправления, бюджетными учреждениями и иными организациями культуры за счет средств бюджета района.

2) Получатели услуги – население Сосновского муниципального района (граждане района), имеющие желание и возможность посетить (посещающие) муниципальные учреждения культуры с целью культурного развития и духовного обогащения, развития творческих, интеллектуальных, нравственных способностей;

3) Учреждение клубного типа – учреждение, основными видами деятельности которого являются проведение культурно-массовых мероприятий, организация студий, творческих самодеятельных коллективов, любительских объединений и клубов по интересам, и иная деятельность по организации досуга населения.

4. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления бюджетных услуг учреждениями культурно – досуговой деятельности МУК МСКО отдела культуры администрации Сосновского муниципального района:

1) Конституция Российской Федерации;

2)«Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 года № 3612-1;

3) Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 года № 69-ФЗ (ред. от 18.12.2006 года, с изменениями от 26.04.2007 года) «О пожарной безопасности»;

4) Постановление Правительства Российской Федерации от 08.12.2005 года № 740 «О федеральной целевой программе Культура России (2006-2010 годы)»;

5) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 года № 1063-р (в ред. распоряжения Правительства РФ от 14.07.2001 года №942-р) «О социальных нормах и нормативах»;

6) Приказ министерства культуры и массовых коммуникаций РФ от 20.02.2008 года №32 «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно досуговых учреждений)».

5. Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуг учреждениями культурно – досуговой деятельности МУК МСКО отдела культуры администрации Сосновского муниципального района:

1) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение культуры;

2) условия размещения и режим работы учреждения культуры;

3) наличие специального технического оснащения учреждения культуры;

4) укомплектованность учреждения культуры специалистами и их квалификация;

5) наличие требований к технологии оказания услуги в области культуры;

6) наличие информационного сопровождения деятельности учреждения культуры, порядка и правил оказания услуг в области культуры;

7) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения, за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг требованиям настоящего Стандарта.

II. Требования к качеству оказания

бюджетных (муниципальных) услуг учреждениями культурно – досуговой деятельности МУК МСКО отдела культуры администрации Сосновского муниципального района

1. Качество услуг по созданию условий для организации досуга и обеспечения жителей Сосновского района услугами культурно - досуговых учреждений.

1.1. Сведения об услуге:

Наименование услуги: создание условий по организации досуга и обеспечения жителей услугами организаций культуры на базе учреждений клубного типа (далее – культурно - досуговая услуга).

Содержание (предмет) услуги:

1) Организация, подготовка и проведение культурно-массовых, зрелищных мероприятий, фестивалей, ярмарок, аукционов, выставок;

2) Обеспечение жителей услугами творческих самодеятельных коллективов, студий, клубов.

Получатели услуги: население Сосновского муниципального района.

Единица измерения – количество посетителей.

Услуга может предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с прейскурантом, утвержденном руководителем МУК МСКО по согласованию с Отделом культуры администрации Сосновского муниципального района.

1.2. Документы, регламентирующие деятельность культурно – досуговых учреждений:

1.2.1. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует культурно -досуговое учреждение:

1) Устав МУК МСКО.

2) Положение о культурно - досуговом учреждении.

2) Руководства, правила, инструкции, методики, положения.

3) Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру культурно-досугового учреждения.

4) Государственные (в случае их принятия) и муниципальные стандарты в области культурно - досуговых услуг.

5) Приказы и распоряжения руководителя МУК МСКО.

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

1.2.2. Устав МУК МСКО является основным организационным документом, регламентирующим его деятельность и должен включать в себя следующие сведения:

1) Наименование и местоположение, юридический статус.

2) Правоспособность учреждения.

3) Цели и предмет деятельности учреждения.

4) Права и обязанности учреждения, его ответственность.

5) Управление учреждением, имущество и финансы учреждения.

6) Организация, оплата и дисциплина труда.

7) Порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации.

Устав должен быть утвержден Отделом культуры администрации Сосновского муниципального района. Цели деятельности культурно-досугового учреждения должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры.

1.2.3. Руководства, правила, методики, положения должны регламентировать процесс предоставления услуги, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а так же предусматривать меры совершенствования работы учреждения.

В культурно - досуговом учреждении используются следующие основные руководства и правила:

1) Правила внутреннего трудового распорядка культурно-досугового учреждения.

2) Трудовые коллективные договоры.

3) Приказы Отдела культуры администрации Сосновского муниципального района в области предоставления услуги.

4) Иные руководства и правила культурно-досугового учреждения.

При оказании услуги в культурно -досуговом учреждении используются следующие инструкции:

1) Инструкции персонала культурно-досугового учреждения (должностные инструкции).

2) Инструкции по эксплуатации оборудования (паспорта техники).

3) Инструкции по охране труда в учреждении.

4) Инструкция о мерах пожарной безопасности в учреждении.

5) Иные инструкции культурно-досугового учреждения.

Основными Положениями в культурно -досуговом учреждении являются:

1) Положения о самодеятельных творческих коллективах.

2) Положения о представлении платных услуг.

3) Положения по аттестации творческих и руководящих работников.

4) Иные положения культурно-досугового учреждения.

1.2.4. В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании услуг по созданию условий для организации досуга и обеспечения жителей услугами культурно -досуговых учреждений входят:

1) Технические паспорта на используемое оборудование, включая инструкции пользователя на русском языке.

2) Сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества).

3) Инвентарные описи основных средств.

4) Иные эксплуатационные документы.

Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов. Техническая проверка, ремонт и метрологический контроль осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с культурно - досуговым учреждением.

1.2.5. Государственные (в случае принятия) и настоящий Стандарт должны составлять нормативную основу практической работы культурно-досугового учреждения.

1.2.6. В культурно - досуговых учреждениях необходимо осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

1.3. Условия размещения и режим работы культурно -досуговых учреждений:

1.3.1. Культурно - досуговые учреждения и их структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения.

Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей культурно -досуговых услуг в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

1.3.2. Режим работы учреждений культурно-досугового типа определяется документами учреждения (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка). Режим работы может быть с 7.00 до 23.00. Допускается работа в праздничные и выходные дни.

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

1) Театральные и зрительные залы.

2) Фойе.

3) Репетиционные помещения.

4) Вспомогательные (служебные) помещения.

5) Технические помещения.

Помещения, предоставляемые для организации мероприятий учреждениями культуры по размерам, расположению и конфигурации должны обеспечивать проведение в них всех мероприятий с учетом специфики их вида.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил, безопасности труда, правил противопожарной безопасности и быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала и населения и на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.).

1.3.4. Содействие Отдела культуры администрации Сосновского МР в организации и проведении фестивалей, смотров, конкурсов, выставок и других форм показа результатов творческой деятельности должно обеспечивать удобные для просмотра помещения или специально отведенные места, оборудованные необходимой для этого техникой и аппаратурой, достаточные по размерам для удобного расположения экспонатов и просмотра для посетителей.

1.4. Техническое оснащение культурно -досуговых учреждений.

1.4.1. Каждое культурно - досуговое учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием и аппаратурой (в соответствии с назначением помещений), отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

В зависимости от типа культурно -досуговое учреждение должно иметь следующее техническое оснащение:

1) В театральных и зрительных залах

а) световое оборудование;

б) оборудование сцены ( антрактно - раздвижной занавес);

в) звуковое оборудование;

г) систему приточно-вытяжной вентиляции;

2) В фойе, репетиционных, вспомогательных (служебных) помещениях:

а) систему освещения;

б) систему приточно-вытяжной вентиляции;

в) теплоцентраль;

3) Технические помещения:

а) микшерские пульты;

б) видеопроектное оборудование;

в) щиты управления электроснабжением;

4) И иное оснащение в зависимости от вида деятельности культурно-досугового учреждения.

1.4.2. Специальное оборудование и аппаратуру (в соответствии с назначением помещений) следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять.

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

Состояние электрического оборудования в культурно - досуговых учреждениях определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

1.5. Укомплектованность учреждений кадрами и их квалификация.

1.5.1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Порядок комплектования персонала культурно-досугового учреждения регламентируется Модельным стандартом деятельности культурно-досугового учреждения.

1.5.2. Предоставление культурно - досуговой услуги осуществляют следующие виды персонала:

1) Творческий персонал (художественный руководитель КДУ, режиссер, руководители самодеятельных коллективов, клубных формирований, балетмейстеры, художники и так далее).

2) Административно-управленческий персонал (директор, заместитель директора по хозяйственной части и так далее).

3) Технические работники (машинисты сцены, слесари, техники, гардеробщики, сторожа и так далее).

Состав персонала определяется в соответствии со штатным расписанием, соответствующем типу и виду учреждения.

1.5.3. Уровень профессиональной компетентности творческих работников должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей. Необходимо на постоянной основе повышать уровень квалификации творческих работников.

Творческие работники культурно - досуговых учреждений один раз в пять лет проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации творческих и руководящих работников, разработанным учреждением. По результатам аттестации творческим работникам присваиваются разряды, соответствующие определенному уровню квалификации.

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

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к получателям гуманность и доброжелательность.

1.6. Требования к технологии оказания услуги культурно-досугового учреждения:

1.6.1. Каждый гражданин независимо от пола, возраста, национальности, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств имеет право на участие в культурной жизни, пользование культурно -досуговыми учреждениями, доступ к культурным благам и культурным ценностям.

1.6.2. Основными причинами отказа в оказании культурно - досуговых услуг являются:

1) Нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения.

2) Нахождение получателя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и так далее).

1.6.3. Культурно - досуговую услугу осуществляют учреждения культурно-досугового типа. В зависимости от направления деятельности учреждения культурно-досугового типа делятся по видам:

1) Районный Дом культуры;

2) Пять Домов культуры .

3) Четыре Сельских дома культуры.

4) Одиннадцать Сельских клубов.

5) Отдел внестационарного обслуживания.

1.6.4. Целями и задачами деятельности культурно - досуговых учреждений является создание условий:

1) Для расширения возможностей горожан в получении культурно -досуговых услуг.

2) Для содержательного досуга и общения жителей района, постоянного развития и совершенствования основных направлений культурно - досуговой деятельности в соответствии с потребностями населения;

3) Для осуществления прав граждан на приобщение к ценностям культуры.

Видами деятельности культурно - досуговых учреждений являются:

1) Создание и организация работы творческих коллективов, студий и кружков любительского творчества, народных театров, любительских объединений и клубов по интересам, иных общественных формирований клубного типа (данный вид деятельности осуществляют: РДК, ДК, СДК, СК).

2) Организация и проведение концертов, фестивалей, смотров, конкурсов, выставок и других форм показа результатов творческой деятельности клубных формирований (данный вид деятельности осуществляют: РДК, ДК, СДК, СК, отдел внестационарного обслуживания),

3) Организация спектаклей, концертов, других театрально-зрелищных мероприятий с участием самодеятельных и профессиональных коллективов (РДК, ДК, СДК, СК).

4) Организация выставок из собраний музеев, частных лиц, организаций и учреждений (данный вид деятельности осуществляют: РДК, ДК, СДК, СК).

5) Демонстрация кино- и видеопрограмм, организация экскурсий (данный вид деятельности осуществляют: РДК, ДК, СДК, СК, отдел внестационарного обслуживания).

6) Проведение тематических вечеров, циклов творческих встреч (данный вид деятельности осуществляют: РДК, ДК, СДК, СК, отдел внестационарного обслуживания).

7) Организация массовых театрализованных праздников и представлений, в том числе площадных, народных гуляний (данный вид деятельности осуществляют: РДК, ДК, СДК, СК, отдел внестационарного обслуживания).

8) Организация досуга различных групп населения: вечеров отдыха и танцев, дискотек, молодежных балов, карнавалов, детских утренников, игровых и познавательных программ, корпоративных праздников (данный вид деятельности осуществляют: РДК, ДК, СДК, СК, отдел внестационарного обслуживания).

9) Установка, эксплуатация и развитие аттракционов (РДК, ДК, СДК).

В зависимости от вида культурно -досуговых услуг предусматривается обязательное обеспечение безопасности и охраны правопорядка, обеспечение противопожарной безопасности и охраны здоровья граждан.

1.6.5. Предоставление культурно -досуговых услуг в сфере организации, подготовки и проведения культурно-массовых, зрелищных мероприятий, фестивалей, ярмарок, аукционов, выставок осуществляется в соответствии с Планом мероприятий МУК МСКО, структурных подразделений , социальными и коммерческими заказами от населения.

Посещение мероприятий может быть платным (оплата входных билетов через билетные кассы учреждений) или свободным (на основании пригласительных билетов или свободного посещения мероприятия получателями услуги).

1.6.6. Предоставление услуг в сфере обеспечения жителей услугами творческих самодеятельных коллективов, студий, клубов.

Основанием принятия в состав творческих самодеятельных коллективов, студий, клубов может быть заявление в письменной или устной форме. Учет участников производится путем внесения данных в журнал учета участников определенного коллектива.

Оплата услуг в сфере обеспечения жителей услугами творческих самодеятельных коллективов, студий, клубов определяется Положением о платных услугах, утверждаемым Решением Собрания депутатов Сосновского муниципального района.

1.6.7. Качественное оказание услуг в сфере культуры должно:

1) Обеспечивать расширение общего и культурного кругозора и сферы общения населения города.

2) Способствовать:

а) поднятию жизненного тонуса населения;

б) содействию в мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов, отвлечению от жизненных трудностей и преодолению стрессовых ситуаций;

в) развитию творческих начал у населения;

г) повышению творческой активности населения, всестороннего развития детей и подростков.

Оказание услуг культурно -досуговыми учреждениями населению осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и должно обеспечивать своевременный и необходимый объем, с учетом потребности населения в соответствующих услугах.

Качество услуг, связанное с организацией отдыха и проведения досуга населения в учреждениях культуры должно обеспечивать комфортные условия для этого.

Содействие в повышении культурного уровня населения, в расширении кругозора обеспечивается путем обновления репертуара спектаклей, программ концертов и кинофильмов.

Качество образования работников культуры должно обеспечиваться повышением их профессионального уровня, получением работниками званий и способствовать проявлению талантов.

1.7. Информационное сопровождение деятельности культурно -досуговых учреждений:

1.7.1. Информационное сопровождение деятельности культурно -досуговых учреждений, порядка и правилах предоставления культурно -досуговой услуги должна быть доступна населению Сосновского МР.

1.7.2. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

1.7.3. 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.

1.7.4. Информирование граждан осуществляется посредством:

1) Публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации.

2) Размещении информации о культурно -досуговых учреждениях, о предоставляемых услугах, в том числе о творческих самодеятельных коллективах и планируемых к проведению культурно-массовых, зрелищных мероприятий, фестивалей, ярмарок, аукционов, выставок, в сети Интернет на отраслевом разделе «Культура» официального сайта администрации Сосновского муниципального района.

3) Информационных стендов (уголков получателей услуг), размещаемых в каждом культурно -досуговом учреждении.

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач. Оповещение граждан (анонс) о планируемых мероприятиях может быть осуществлен путем размещения информации на баннерах, рекламных щитах, афишах, в средствах массовой информации. Информация должна быть размещена заранее.

В каждом культурно -досуговом учреждении должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

1.7.5. Получатель услуги – гражданин Сосновского района – вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

Граждане Сосновского района вправе быть осведомленным о порядке действий и процедурах, выполняемых специалистами культурно-досугового учреждения.

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

1.8. Контроль за деятельностью культурно-досугового учреждения:

1.8.1. Контроль за деятельностью культурно-досугового учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

1.8.2. Внутренний контроль проводится руководителем культурно-досугового учреждения и его заместителями. 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 рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

1.8.3. Отдел культуры администрации Сосновского района (руководитель отдела, заместитель руководителя отдела, специалисты МУК МСКО) осуществляет внешний контроль за деятельностью культурно-досугового учреждения в части соблюдения качества бюджетной услуги путем:

1) Проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

2) Анализа обращений и жалоб граждан в Отдел культуры администрации Сосновского муниципального района, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

3) Проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб культурно-досугового учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся МУК МСКО отдела культуры администрации Сосновского района ежеквартально, внеплановые – по поступлению жалоб на качество услуг.

Ежемесячно на совещании руководителей учреждений МУК МСКО, проводимом директором МУК МСКО отдела культуры администрации Сосновского МР, руководитель каждого культурно-досугового учреждения представляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах.

Для оценки качества и безопасности услуг МУК МСКО отдела культуры администрации Сосновского МР использует следующие основные методы контроля:

1) Визуальный – проверка  состояния культурно -досуговых учреждений;

2) Аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги и другие;

3) Измерительный – проверка с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования;

4) Экспертный – опрос творческих работников и других лиц о состоянии качества и безопасности услуг, оценка результатов опроса;

5) Социологический – опрос или интервьюирование получателей услуг, оценка результатов опроса.

1.8.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться непосредственно в культурно -досуговое учреждение, предоставляющее услуги, МУК МСКО и в отдел культуры администрации Сосновского муниципального района.

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

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены: руководителем культурно-досугового учреждения, руководителем МУК МСКО либо руководителем отдела культуры администрации Сосновского муниципального района в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

В особых случаях рассмотрение вопросов выносится на заседание экспертной комиссии при отделе культуры администрации района для принятия мер по повышению качества культурно -досуговых услуг.

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

1.9. Ответственность за качество оказания услуг, предоставляющих культурно -досуговым учреждением:

1.9.1. Работа культурно -досуговых учреждений по предоставлению услуг в области культуры должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг.

1.9.2. Руководитель культурно-досугового учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг.

1.9.3. Приказом руководителя МУК МСКО в культурно -досуговом учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуги в соответствии с настоящим Стандартом, а также сформирована служба контроля за качеством предоставления культурно -досуговой услуги в соответствии с настоящим Стандартом, состоящая из заместителей руководителя учреждения и ведущих специалистов.

1.9.4. Руководитель культурно-досугового учреждения обязан:

1) Обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения,

2) Четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг;

3) Организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

4) Обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;

5) Обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и настоящего Стандарта.

1.10. Критерии оценки качества культурно -досуговой услуги:

1.10.1. Критериями оценки качества культурно - досуговой услуги являются:

1) Полнота предоставления услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом, требованиями ее предоставления;

2) Результативность предоставления культурно -досуговой услуги по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

1.10.2. Качественное предоставление культурно -досуговой услуги характеризуют:

1) Эстетичность, комфортность, социальная адресность, точность, своевременность, актуальность и безопасность культурно -досуговых услуг.

  Точность и своевременность исполнения услуг: учреждение должно оказывать выбранный получателем вид услуги в сроки, установленные действующими правилами оказания услуг или договором об оказании услуг.

Эстетичность и комфортность: оказываемая услуга должна соответствовать требованиям эстетичности, оформление культурно -досуговых учреждений, мест оказания услуг и их интерьеров должно соответствовать информационно-композиционной целостности и гармоничности, обеспечивать удобство и комфортность их использования получателями услуг.

Требования социальной адресности должны предусматривать: доступность и обеспеченность населения услугами, соответствие услуги ожиданиям различных групп получателей услуг.

2) Создание условий для развития личности граждан муниципального района;

3) Оптимальность использования ресурсов культурно-досугового учреждения;

4) Удовлетворенность граждан муниципального района предоставлением культурно -досуговой услуги.

1.11. Система индикаторов качества услуги:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Индикаторы  качества бюджетной услуги | Значение индикатора, ед. изм. |
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Охват населения досуговыми мероприятиями | чел. |
| 2 | Охват населения мероприятиями на платной основе | чел. |
| 3 | Число мероприятий на платной основе | шт. |
| 4 | Охват населения клубными формированиями | чел. |

Заместитель Главы района Л.А.Ефимова

Приложение 2

к постановлению администрации

Сосновского муниципального района

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_

Стандарты качества муниципальных услуг

в сфере библиотечного обслуживания на территории

Сосновского муниципального района

1. Общие положения

1. Данный стандарт определяет порядок оказания муниципальной услуги по формированию, обеспечению сохранности библиотечного фонда документов, предоставлению информации о его составе и по  
   предоставлению во временное пользование документов из библиотечного  
   фонда (через абонемент, читальный зал, по межбиблиотечному абонементу) (далее - муниципальная услуга).
2. Форма оказываемой муниципальной услуги: частично автоматизированная.
3. Муниципальная услуга оказывается на основании: Закона Российской Федерации от 09.10.1992 года №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»; Федеральных законов «О библиотечном деле» от 23.11.1994 года №78-ФЗ; «Об обязательном экземпляре документов» от 29.12.1994 года №77-ФЗ; Закон Челябинской области «О библиотечном деле в Челябинской области» от 30.11.2004 года №324; Закон Челябинской области «Об обязательном экземпляре документов Челябинской области» от 28.11.2002 года № 724; Положения «О библиотечном деле на территории Сосновского района» утвержденное решением Собранием депутатов Сосновского муниципального района от 19.10.2005 года; Устава МУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» от 14.03.2006 года; Правил пользования ЦМБ, ЦМДБ, филиалами МУК МЦБС; Постановление Главы района от 11.01.2010 года №1 «О порядке учета средств бюджетных учреждений, полученных от приносящих доход деятельности»; Положения «О платных услугах предоставляемых населению муниципальными учреждениями в сфере культуры Сосновского муниципального района» утвержденное Собранием депутатов от 17.02.2010 года №957; Постановления «О перечне платных услуг, предоставляемых учреждениями культуры Сосновского муниципального района» от 06.04.2007 года №292; «Нормативы минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)» Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций РФ от 20.02.2008 года №32; «Социальные нормативы и нормы» Распоряжение Правительства РФ от 13.07.2007 года № 923-р.
4. Муниципальная услуга оказывается МУК «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» Сосновского муниципального района как бесплатно, так и на платной основе, в соответствии с «Перечнем платных услуг, предоставляемых учреждениями культуры Сосновского муниципального района» от 06.04.2007 года №292
5. Формами завершения муниципальной услуги являются:
6. фонд библиотеки, ежегодно обновляемый не менее чем на 1,4 % от общего объема документов;
7. информация о составе библиотечного фонда;
8. временное пользование документом из библиотечного фонда.
9. Муниципальная услуга оказывается населению Сосновского муниципального района.
10. Муниципальная услуга предоставляется в течение 6 дней в неделю, в том числе в один из общепринятых выходных дней.
11. Муниципальная услуга предоставляется в следующие сроки:

1) время ожидания выдачи книг через абонемент от 5 до 20 минут.

2) при предоставлении документов через читальный зал - время ожидания не более 10 минут.

3) выдача документов из книгохранилища осуществляется в течение 10-30 минут.

4) время предоставление документов через систему межбиблиотечного  
абонемента:

* срочный заказ в течение 1 рабочего дня;
* при перенаправленном заказе до 5 рабочих дней;
* при доставке из удаленных книгохранилищ до 10 рабочих дней;

9. Услуга по предоставлению документов через систему межбиблиотечного абонемента предоставляется на частично платной основе.

10. Размер оплаты и порядок ее получения определяются соответствующими положениями, утвержденными библиотекой.

2. Порядок оказания государственной услуги

11. Для получения муниципальной услуги в части формирования и обеспечения сохранности библиотечных фондов, представляется:

1. тематико-типологический план комплектования;
2. ежегодный план списания ветхой и устаревшей литературы;

12. Приобретение документов для формирования библиотечного фонда осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 21.07.2005 года №94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд».

13. Все документы, составляющие библиотечный фонд, отражены в каталогах библиотеки (карточном, электронном, тематических).

14. Получение информации о составе фонда документов библиотеки через карточные каталоги и электронный каталог осуществляется непосредственно в здании библиотеки.

15. Пользование электронными библиографическими базами данных  
осуществляется пользователями библиотеки непосредственно в помещениях библиотеки, оборудованных соответствующим образом.

16. Услуги в части предоставления во временное пользование документов из библиотечного фонда (через абонемент, читальный зал, по межбиблиотечному абонементу) предоставляются пользователям библиотеки.

17. Документы из библиотечного фонда через абонемент представляются  
пользователем не более чем на 30 календарных дней.

18. Продление срока пользования документами библиотечного фонда,  
выданными через абонемент, возможно при непосредственном обращении  
пользователя в библиотеку лично или по телефону.

19. Временное пользование документов из библиотечного фонда  
непосредственно в читальных залах библиотеки ограничивается временем  
работы библиотеки (или графиком работы читального зала).

20. По межбиблиотечному абонементу

1) книги предоставляются на 30 дней;

2) периодические издания на 15 дней.

21. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги может быть отсутствие финансирования, а также нарушение правил пользования библиотекой.

3. Оценка качества оказания муниципальной услуги

22. Оценка качества оказания государственной услуги проводится систематически на основе данных статистический, финансовой и оперативной отчетности.

23. Проведение оценки качества оказания государственной услуги осуществляется не позднее 10 февраля года следующего за отчетным.

24. Показателями, характеризующими качество и объем государственной  
услуги, являются:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/ п | Наименование показателя | Единица измерения | Формула расчета | | Планируемое значениее |
| 1. | Обновляемость фонда | % | Объем новых поступлений | х100 | не менее 1,4 |
| Объем фонда |
| 2. | Списание устаревших фондов | % | Объем списываемых экз. | х 100 | не более 1,2 |
| Объем фонда |
| 3. | % охват населения чтением | % | Читатели х 100  население |  | 31,5 |
| 4. | Обращаемость | Экз. кн. | Книговыдача  Кн. фонд |  | 1,5 |
| 5. | Читаемость | Экз. кн. | Книговыдача  читатели |  | 19 |

Заместитель Главы района Л.А.Ефимова

Приложение 3

к постановлению администрации

Сосновского муниципального района

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_

Стандарт качества

предоставления муниципальных услуг в области образования:

«Муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей Детская школа искусств»

1. Сведения об услуге

Наименование услуги: организация предоставления дополнительного образования.

Содержание (предмет услуги):

Дополнительное образование в области культуры представляет собой процесс:

- воспитания учащихся;

- развития мотивации личности к познанию и творчеству;

- обучения учащихся посредством реализации дополнительных образовательных программ и осуществления образовательно-информационной деятельности.

Дополнительное образование детей предоставляется по образовательным программам следующих направленностей:

1) музыкальное;

2) художественное;

3) хореографическое;

4) вокально-хоровое;

5) театральное;

6) эстетическое;

7) и другие направления.

Получатели услуги: дети, подростки Сосновского муниципального района в возрасте от 4 до 16 лет (далее – учащиеся).

Единица измерения: количество учащихся.

2. Нормативные документы, регламентирующие

деятельность учреждения дополнительного образования детей

- Концепция модернизации дополнительного образования детей Российской Федерации на период до 2010 года, одобренная решением коллегии Минобрнауки России от 06.10.2004 года № ПК-2;

- Типовое положение об образовательном учреждении дополнительного образования детей, утвержденное Постановлением Правительства Российской Федерации от 07.03.1995 года № 233 (с изменениями и дополнениями);

- Перечень видов образовательных учреждений дополнительного образования детей» (инструкционное письмо Минобразования России от 24.03.1997 года № 12);

- Закона Российской Федерации «Об образовании» от 10.07.1992 года №3266-1;

- Постановление Министерства здравоохранения Российской Федерации, главного санитарного врача Российской Федерации от 03.04.2003 года № 27 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.4.1251-03».

2.1. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение дополнительного образования:

- Устав учреждения дополнительного образования;

- лицензия на право ведения (осуществления) образовательной деятельности в сфере дополнительного образования;

- свидетельство о государственной аккредитации учреждения дополнительного образования;

- руководства, правила, инструкции, методики, положения, регламентирующие процесс предоставления услуг в сфере дополнительного образования и определяющие методы (способы) их предоставления и контроля;

- эксплуатационные документы на имеющееся в учреждении оборудование и аппаратуру;

- заключения органов Государственной санитарно-эпидемиологической службы и Государственной противопожарной службы о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления образовательного процесса;

- учебные планы и программы учебных дисциплин школы искусств, типовые программы, авторские и адаптированные программы, прошедших внутреннее и внешнее рецензирование.

2.2. Устав учреждения дополнительного образования является основным организационным документом, регламентирующим деятельность учреждений, предоставляющих данную услугу, и должен включать в себя следующие сведения:

- предназначение учреждения;

- порядок формирования деятельности, реорганизации и ликвидации;

- юридический статус (организационно-правовая форма и форма собственности);

- ведомственная принадлежность и подчиненность;

- основные задачи деятельности.

Устав должен быть утвержден Приказом Руководителя Отдела культуры Сосновского муниципального района.

Устав определяет статус и ответственность учреждения, цели и задачи деятельности, права и обязанности учреждения, имущество и финансы, учет и отчетность, контроль за деятельностью и управлением учреждения, организацию оплаты и дисциплины труда.

2.3. Правила, инструкции, методики, положения должны регламентировать процесс предоставления услуг дополнительного образования, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а так же предусматривать меры совершенствования работы учреждения.

В учреждении дополнительного образования используются следующие основные руководства и правила:

- правила внутреннего трудового распорядка;

- санитарные нормы и правила (СанПин 2.4.4.1251-03);

- учебные планы и программы учебных дисциплин школы искусств, типовые программы, авторские и адаптированные программы, прошедшие внутреннее и внешнее рецензирование;

- распоряжения и приказы директора в сфере руководства дополнительным образованием.

При оказании услуги в сфере дополнительного образования используются следующие инструкции:

- инструкции по эксплуатации оборудования учреждения (паспорта техники);

- инструкции персонала учреждения (должностные инструкции);

- инструкции по охране труда в учреждении;

- инструкция действий при получении анонимного телефонного сообщения об угрозе взрыва, заложенном взрывчатом устройстве, поджоге и иных действий, способных повлечь тяжкие последствия;

- инструкция для персонала при угрозе или возникновении террористических актов;

- иные инструкции.

Основными Положениями в системе дополнительного образования являются:

- положение об аттестации педагогических и руководящих работников;

- педагогическом Совете;

- положение о методическом Совете;

- положение о комиссии по охране труда и технике безопасности;

- иные положения в сфере дополнительного образования.

2.4. В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании услуг дополнительного образования, входят:

- технические паспорта на используемое оборудование;

- сертификаты на оборудование;

- инвентарные описи основных средств;

- иные эксплуатационные документы.

Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

Техническая проверка, ремонт оборудования осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с учреждением.

2.5. В учреждении дополнительного образования в обязательном порядке обеспечивается постоянный анализ существующих документов, а также включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших документов.

3. Условия размещения и режим работы

учреждения дополнительного образования

3.1. Учреждение дополнительного образования должно быть размещено в специально предназначенном здании в пределах территориальной доступности для населения округа.

3.2. Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и учащихся, и предоставление услуг учащимся в соответствии с Санитарно-эпидемиологическими требованиями (СанПиН 2.4.4.1251-03).

3.3. Режим работы Детской школы искусств определяется Уставом учреждения.

Занятия детей в учреждении могут проводиться также в выходные дни и каникулярное время.

Начало занятий в учреждении должно быть не ранее 8-00 ч., а их окончание - не позднее 20-00 ч.

3.4. В здании учреждения, предоставляющего услугу в сфере дополнительного образования, должны быть предусмотрены следующие помещения:

- основные помещения:

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

б) специализированные помещения (актовый зал, хореографический);

- дополнительные помещения:

- гардеробная и так далее.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

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

При размещении учреждения в приспособленных помещениях совместно с другими организациями, не имеющими отношения к данному учреждению, необходимо обеспечить для детей отдельный вход, гардероб, туалет.

Здание учреждения должно быть оборудовано системами хозяйственно-питьевого, противопожарного и горячего водоснабжения, канализацией и водостоками.

4. Техническое оснащение учреждения

дополнительного образования

4.1. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, инструментами, аппаратурой, приборами, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемой услуги.

Основным техническим оснащением учреждения дополнительного образования в соответствии с реализуемыми в учебном процессе программами дополнительного образования являются:

- музыкальная аппаратура и музыкальные инструменты;

- хореографические станки;

- компьютерная техника;

- аудио и видеоаппаратура;

- иное оснащение.

4.2. 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.

4.3. 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.

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

5. Укомплектованность учреждения дополнительного образования

кадрами и их квалификация

5.1. Учреждение дополнительного образования должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Предоставление услуги в сфере дополнительного образования осуществляют следующие виды персонала:

- административно-управленческий персонал (руководитель учреждения, заведующие отделениями, иной административно-управленческий персонал);

- педагогический персонал (преподаватели дополнительного образования);

- технические работники (уборщики помещений, вахтеры, сторожа и так далее);

- иные работники (концертмейстеры и так далее).

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

5.3. У преподавателей каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

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

5.5. Педагогические работники и руководитель учреждения дополнительного образования детей один раз в пять лет проходят обязательную аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации педагогических и руководящих работников, разработанным учреждением. По результатам аттестации педагогическим работникам присваиваются разряды, соответствующие определенному уровню квалификации.

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

5.7. К педагогической деятельности в учреждении дополнительного образования не допускаются лица, которым она запрещена приговором суда или по медицинским показаниям.

6. Требования к технологии оказания услуги дополнительного образования

6.1. Учреждение дополнительного образования предназначено для обеспечения необходимых условий личностного развития и творческой самореализации, формирование общей культуры детей и подростков, адаптации личности к жизни в обществе, организации содержательного досуга.

6.2. Услуга дополнительного образования носит заявительный характер и предоставляется вне зависимости от медицинского состояния учащегося (за исключением случаев несовместимости медицинского состояния ребенка выбранному направлению обучения).

6.3. Дополнительное образование в сфере культуры может быть представлено следующим видом образовательного учреждения:

- детская школа искусств.

6.4. В учреждении дополнительного образования наполняемость групп не рекомендуется превышать 15 детей (за исключением хоровых, танцевальных, художественных, оркестровых и тому подобных групп).

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

6.5. Расписание занятий в Детской школе искусств 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:

- продолжительность занятия в учреждении дополнительного образования без перерыва должна составлять не более 45 минут, а для детей от 5 до 6 лет – не более 35 минут;

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

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

Организация образовательного процесса в Детской школе искусств предусматривает, что:

- занятия могут быть индивидуальными и групповыми, в зависимости от выбранного направления обучения;

- количество обучающихся в группах определяется в зависимости от направления деятельности, возраста детей, срока обучения и закрепляется учебными планами учреждения;

- 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;

- учебные помещения должны быть оснащены необходимым оборудованием, инвентарем, инструментами в соответствии с программой обучения;

- 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.

6.7. Содержание образования в Детской школе искусств строится на основании:

- типовых программ, утвержденных Министерством культуры;

- адаптированных программ, утвержденных педагогическим советом учреждения;

- авторских программ, прошедших экспертизу и рекомендованных экспертным советом школы.

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

6.8. Порядок приема детей в Детскую школу искусств должен быть доведен до сведения учеников, их родителей (законных представителей), определяться учредителем и закрепляться в уставе учреждения. Порядок приема должен обеспечивать прием детей, прошедших проверку способностей в области соответствующего вида искусства на конкурсной основе.

При приеме детей в Детскую школу искусств, 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.

7. Информационное сопровождение деятельности Детской школы искусств

7.1. Информационное сопровождение деятельности Детской школы искусств, порядок и правила предоставления услуги должны быть доступны населению округа. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

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

7.3. Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

- информационных стендов (уголков получателей услуг).

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач.

7.4. В Детской школе искусств должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения об услугах, копии лицензии, требования к учащимся, правила и порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

7.5. Учащийся и его родители (законные представители) вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

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

8. Контроль за деятельностью Детской школы искусств

8.1. Контроль за деятельностью Детской школы искусств осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

8.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения, его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);

- плановый контроль:

а) контроль мероприятий (контроль по определенной теме (в том числе по результатам отчетных концертов, смотров, конкурсов, выставок) или направлению деятельности учреждения);

б) итоговый (проверка деятельности учреждения по результатам отчетного периода).

Выявленные недостатки по оказанию услуги дополнительного образования анализируются по каждому сотруднику учреждения с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию и с принятием мер по их устранению, вынесением дисциплинарных, административных или финансовых взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

На совещании руководителей муниципальных учреждений культуры, проводимого Руководителем Отдела культуры, руководитель учреждения дополнительного образования предоставляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах.

8.3. Руководитель Отдела культуры осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждения дополнительного образования, в части соблюдения качества бюджетной услуги путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

- анализа обращений и жалоб граждан в отдел культуры, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

- проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб Детской школы искусств на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся Отделом культуры ежеквартально, внеплановые – по поступлению жалоб на качество услуг.

8.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в учреждение дополнительного образования, так и в Отдел культуры.

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

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем учреждения, либо Руководителем Отдела культуры, в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

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

9. Ответственность за качество оказания услуги дополнительного образования

9.1. Работа Детской школы искусств по предоставлению услуг в области дополнительного образования должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг.

9.2. Директор Детской школы искусств несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг дополнительного образования в сфере культуры.

9.3. Приказом директора Детской школы искусств в учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

9.4. Директор Детской школы искусств обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения;

- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества дополнительного образования в области культуры;

- организовать информационное обеспечение деятельности Детской школы искусств в соответствии с требованиями Стандарта;

- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;

- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг дополнительного образования и настоящего Стандарта.

10. Критерии оценки качества услуги дополнительного образования

10.1. Критериями оценки качества дополнительного образования являются:

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

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

10.2. Качественную услугу дополнительного образования характеризуют:

- доступность, своевременность, актуальность, точность предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;

- расширение знаний учащихся учреждений дополнительного образования;

- развитие творческих способностей учащихся;

- самореализация и самовоспитание учащихся;

- создание условий для непрерывного дополнительного образования детей в соответствии с их интересами и потребностями;

- организации содержательного досуга и занятости учащихся;

- результаты участия учащихся в фестивалях, выставках, конкурсах различного уровня.

11. Система индикаторов (характеристик)

качества услуги

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Индикаторы качества бюджетной услуги | Формула расчета | Показатель индикатора |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. 2 | Количество учащихся | Уп/Мз\*100% | 0,7 |
| 1. 4 | Количество преподавателей с высшей категорией | Пв/По\*100% | 0,2 |
| 1. 5 | Количество преподавателей с первой категорией | П1/По\*100% | 0,2 |
| 1. 6 | Количество учащихся, зачисленных в 1-й класс | Уз/Уо\*100% | 0,2 |
| 1. 7 | Количество выпускников | Ув/Уо\*100% | 0,2 |

*Примечание:*

Уо – общая численность учеников

Уп – плановое количество учеников

Уз – количество зачисленных учеников

Ув – количество выпускников

Мз – максимальное значение количества учеников

Пв – количество преподавателей с высшей категорией;

П1 - количество преподавателей с первой категорией

По - общая численность преподавателей

Заместитель Главы района Л.А.Ефимова

Приложение 4

к постановлению администрации

Сосновского муниципального района

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_

СТАНДАРТ

оказания и оценки качества бюджетной (муниципальной) услуги по проведению выставок, созданию экспозиций, сохранению, изучению и пополнению музейных фондов муниципальным учреждением «Сосновский районный историко-краеведческий музей»

1. Общие положения

1. Настоящий Стандарт определяет порядок оказания услуги по проведению выставок, созданию экспозиций, сохранению, изучению и пополнению музейных фондов (далее - Услуга).

2. Услуга оказывается на основании: федеральных законов «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 06.10.2003 года № 131-ФЗ, «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 года № 3612-I, «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» от 26.05.1996 года №54-ФЗ, «О вывозе и ввозе культурных ценностей» 15.05.1993 года №4804-I, «Об авторском праве и смежных правах» от 20.07.2004 года № 72-ФЗ, закона Челябинской области «О деятельности в сфере культуры Челябинской области» от 28.10.2004 года № 296-ЗО, постановления Главы Сосновского муниципального района №292 от 06.04.2007 года «О перечне платных услуг, предоставляемых учреждениями культуры Сосновского муниципального района».

3. Услуга оказывается муниципальным учреждением «Сосновский районный историко-краеведческий музей».

4. Формой завершения услуги является выставка, экспозиция, пополняемый, сохраняемый и экспонируемый музейный фонд, электронная база музейных предметов, каталоги музейных предметов.

5. Услуга на территории Сосновского района оказывается всем гражданам вне зависимости от пола, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений, иных обстоятельств.

6. Заказчиками услуги могут быть все субъекты гражданско-правовых отношений:

1. органы государственной власти и местного самоуправления;
2. юридические лица;
3. физические лица.

7. Категории лиц, имеющих право на льготное получение услуги определяются федеральными законами «Об актах гражданского состояния» от 28.03.1998 года №143-ФЗ, «О воинской обязанности и военной службе» от 28.03.1998 года №53-ФЗ, «О вузовском и послевузовском профессиональном образовании» от 22.08.1996 года №125-ФЗ, Постановлением Правительства Российской Федерации от 20.02.2006 года № 95 «О порядке и условиях признания лица инвалидом», Указом Президента Российской Федерации от 05.05.1992 года № 431 «О мерах по социальной поддержке многодетных семей»,

8. Перечень документов, которые необходимо представить лица, имеющим право на льготное получение услуги, определяются в Постановлении Правительства Челябинской области «О предоставлении льгот отдельным категориям посетителей областных государственных учреждений культуры» от 26.12.2007 года № 276-П; письме Министерства культуры Челябинской области от 11.11.2008 года № 01-18/2123.

9. Порядок и режимы сохранения музейных фондов определяются законом РФ от 26.05.1996 года №54-ФЗ «О музейном фонде РФ и музеях в РФ», Инструкцией по учету, хранению и реставрации музейных предметов и музейных коллекций, в Сосновском районном историко-краеведческом музее.

10. Сохранение фондов музеев осуществляется путем:

1) реставрации предметов музейного фонда;

2) консервации предметов музейного фонда;

3) создания охранных описей в экспозициях, выставочных залах, хранилищах музеев.

11. Публикация фондов музеев осуществляется путем:

1) создания экспозиций, тематических выставок;

2) создания каталогов выставок и музейных коллекций;

3) издание буклетов для публичного представления предметов музейного фонда.

12. Пополнение музейных фондов осуществляется через:

1) закуп предметов;

2) дарение предметов;

3) экспедиционные сборы;

4) обмен между музеями разных форм собственности;

5) передачу предметов в случае ликвидации музеев разных форм собственности;

6) сборы предметов сотрудниками музея.

13. Порядок пополнения музейных фондов регламентируется Федеральным законом от 26.05.1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде и музеях в Российской Федерации», письмом Министерства культуры РФ «О порядке оформления обмена, передачи предметов из фондов государственных музеев в бессрочное безвозмездное пользование» от 26 сентября 2000 года N 01-155/16-25, письмом Министерства культуры РФ от 6.07.2001 года № 01-131/16-25 «О порядке государственных наград и документов к ним на постоянное хранение в государственные музеи Российской Федерации».

2. Порядок оказания услуги

2.1. Услуги по организации, созданию и проведению выставок и экспозиций:

2.1.1. Услуга оказывается как стационарно в помещении музея, так и на демонстрационных площадках вне стен музея с соблюдением условий, обеспечивающих безопасность и сохранность экспонируемых предметов.

2.1.2. Услуга оказывается как на возмездной, так и на безвозмездной основе.

2.1.3. Для получения услуги на платной основе потребителю необходимо приобрести билет (установленного образца) по наличному (или безналичному расчету) или предоставить документ, подтверждающий право на льготное посещение.

2.1.4. Способы оказания услуги:

* организация и создание экспозиций, проведение выставок
* экскурсионное, лекционное, консультационное обслуживание населения.
* консультации при организации экспозиций, выставок, представление презентаций коллекций по заданной теме, подбор материалов для оформления мероприятий.

2.1.5. Полная информация о месте, времени, условиях предоставления услуги представляется всеми способами, предусмотренными законодательством Российской Федерации, обеспечивающими ее доступность для населения, не позднее, чем за 2 недели до проведения мероприятия.

2.2. Услуги по сохранению, изучению, публикации и пополнению музейных фондов

2.2.1. Способы оказания услуги включают в себя:

* организацию учета, хранения, безопасности, консервации, реставрации музейных фондов;
* сбор, систематизацию, научное описание, паспортизацию, публикацию музейными средствами предметов культурного наследия (через организацию научных экспедиций, работу с населением через СМИ, работу в архивах, составление электронной базы);

2.2.2. Для работы с музейными фондами необходимо представить письменное обращение на имя руководителя музея с просьбой о предоставлении доступа к музейному предмету или информации о нем (личное или от направляющей организации).

2.2.3. Разрешение на работу с музейным предметом предоставляется не позднее 5 рабочих дней, после подачи обращения.

2.2.4. Работа с музейным предметом ведется исключительно в помещениях музея.

2.2.4. Информация о музейном предмете предоставляется не позднее 10 дней со дня обращения.

2.2.5. Вновь выявленные предметы культурного наследия проводятся через Экспертную фондово - закупочную комиссию и заносятся в электронную базу.

2.2.6. Вновь поступившие музейные предметы регистрируются в книгах поступлений основного и научно-вспомогательного фондов в течение месяца со дня проведения экспертной фондово - закупочной комиссии.

2.2.7. В случае приема коллекции с большим количеством предметов сроки определяются решением экспертной фондово - закупочной комиссии, предметы включаются в каталог музея, сразу же после регистрации в книгах поступлений.

2.2.8. Инвентаризация музейных предметов основного фонда проводится в течение 6-12 месяцев, после получения хранителем данного предмета на ответственное хранение.

2.2.9 Исключение предметов из музейного фонда осуществляется на основе решения экспертной фондово - закупочной комиссии с пакетом документов по каждому конкретному случаю (разрушение предмета, кража, списание).

2.2.10. Доступ к электронным базам данных по музейным предметам осуществляется в рамках постоянной экспозиции.

2.2.11. В оказании услуги может быть отказано в случае, если предметы находятся в хранилище, утеряны или находятся на реставрации.

3. Оценка качества оказания услуги

3.1. Оценка качества оказания услуги проводится на основе статистических данных, финансовой и оперативной отчетности.

3.2. Проведение оценки качества оказания услуги осуществляется не позднее 20 февраля года следующего за отчетным.

3.3. Показателями, характеризующими качество и объем услуги, являются:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование показателя | Единица измерения | Формула  расчета | Планируемое значение |
| 1. | Количество посетителей | Тыс.чел. | По факту за год | Не менее 5,0 |
| 2. | Число постоянно действующих экспозиций | Ед. | По факту за год | Не менее 6 |
| 3. | Количество выставок, организованных и проведенных в течение года | Ед. | По факту за год | Не менее 20 |
| 4. | Средняя посещаемость выставок | Чел. | Общее количество посетителей  выставок  Общее количество выставок за год | Не менее 700 |

Заместитель Главы района Л.А.Ефимова