****

**Администрация**

**сельского поселения «Даурское»**

**Муниципального района «Забайкальский район»**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

20 августа 2014 г. № 85

**п.ст. Даурия**

**Об утверждении Положения стандарта качества предоставления бюджетных (муниципальных) услуг в области культуры**  **сельского поселения «Даурское»**

В целях совершенствования деятельности бюджетных учреждений по предоставлению бюджетных (муниципальных) услуг 2014 – 2016 годы, **постановляю**:

1. Утвердить прилагаемое Положение стандарта качества предоставления бюджетных (муниципальных) услуг в области культуры.
2. Контроль за исполнением настоящего Постановления оставляю за собой.
3. Настоящее Постановление опубликовать в информационном вестнике «Даурские вести».

**Глава сельского поселения «Даурское» С.А. Гамов**

Положение

Стандарт качества предоставления бюджетных (муниципальных) услуг в области культуры

I. Общие положения

1.Разработчик Стандарта качества предоставления бюджетных (муниципальных) услуг в области культуры (далее - Стандарт):

2. Область применения Стандарта: настоящий Стандарт распространяется на услуги в области культуры, предоставляемые населению муниципальными учреждениями культуры, оплачиваемые (финансируемые) из средств бюджета, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления следующих услуг в области культуры, в том числе:

2.1. создание условий для организации досуга и обеспечения жителей услугами организаций культуры (на базе учреждений клубного типа);

2.2. организация библиотечного обслуживания населения;

3. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

1) бюджетные услуги в области культуры – муниципальные услуги в области культуры, оказываемые населению (далее – получателям услуг) органами местного самоуправления, бюджетными учреждениями и иными организациями культуры за счет средств бюджета;

2) получатели услуги – население (граждане), 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) библиотека – учреждение, располагающее организованным фондом тиражированных документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам; библиотеки могут оказывать услуги по организации досуга, вести просветительскую и образовательную деятельность;

5) организация библиотечного обслуживания – обеспечение оперативного доступа получателя к информационным ресурсам, а также проведение культурно-массовых мероприятий для организации досуга населения;

4. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления бюджетных услуг в области культуры и искусства:

1)Конституция Российской Федерации;

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

3)Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

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

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

11) решение Думы города Братска от 28.04.2006 № 155/г - Д «Об утверждении Положения о полномочиях органов местного самоуправления в сфере культуры

5. Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуг в области культуры:

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 в сфере культуры

1. Качество услуг по созданию условий для организации досуга и обеспечения жителей 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 муниципального образования

Единица измерения – количество посетителей.

Услуга может предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с прейскурантом, утвержденном руководителем учреждения

1.2. Документы, регламентирующие деятельность культурно -досуговых учреждений:

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

1) устав культурно-досугового учреждения;

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 культурно-досугового учреждения.

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 культурно-досугового учреждения 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 комитетом по управлению имуществом администрации согласован зарегистрирован в Федеральной налоговой службе. 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) распоряжения и приказы

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. Культурно-досуговые учреждения должны размещаться в каждом территориальном округе в пределах территориальной доступности для жителей.

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 администрации 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 (поворотный механизм 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) кино- и 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 его уставом.

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

1) творческий персонал (режиссеры, художественные руководители самодеятельных коллективов, художники и так далее),

2) административно-управленческий персонал (директор, бухгалтер),

3) технические работники ( 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.

. 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 следующие:

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) центр (театрально-концертный центр (ТКЦ), культурно-досуговый центр (КДЦ));

2) дворец (дворец искусств (ДИ), дворец культуры (ДК));

3) клуб;

4) объединение (например, объединение самодеятельных художников);

5) парк культуры и отдыха.

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

1) для расширения возможностей в получении культурно-досуговых услуг;

2) для содержательного досуга и общения , 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: центр, дворец, клуб);

2) организация и проведение концертов, фестивалей, смотров, конкурсов, выставок и других форм показа результатов творческой деятельности клубных формирований (данный вид деятельности осуществляют: центр, дворец, клуб, объединение);

3) организация спектаклей, концертов, других театрально-зрелищных мероприятий с участием самодеятельных и профессиональных коллективов (ТКЦ, ДИ, клуб, КДЦ, ДК);

4) организация выставок из собраний музеев, частных лиц, организаций и учреждений (данный вид деятельности осуществляют: центр, дворец, клуб, объединение);

5) демонстрация кино- и видеопрограмм, организация экскурсий (данный вид деятельности осуществляют: центр, клуб, дворец искусств);

6) проведение тематических вечеров, циклов творческих встреч (данный вид деятельности осуществляют: центр, дворец, клуб, объединение);

7) организация массовых театрализованных праздников и представлений, в том числе площадных, народных гуляний (данный вид деятельности осуществляют: центр, дворец, клуб, объединение, парк культуры и отдыха);

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: центр, дворец, клуб, парк культуры и отдыха);

9) установка, эксплуатация и развитие аттракционов (парк культуры и отдыха).

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 программой «Городские мероприятия» отрасли «Культуры», утверждаемой администрации , 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 руководителем учреждения.

1.6.7. Качественное оказание услуг в сфере культуры должно:

1) обеспечивать расширение общего и культурного кругозора и сферы общения населения;

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.

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 официального сайта;

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– вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

Граждане города 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. администрации (специалисты отдела культуры) 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 администрации, 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 администрации ежеквартально, внеплановые – по поступлению жалоб на качество услуг.

Ежемесячно на совещании руководителей муниципальных учреждений культуры, администрации, руководитель каждого культурно-досугового учреждения представляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах (при необходимости) в департамент.

Для оценки качества и безопасности услуг администрации 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) 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 как непосредственно в культурно-досуговое учреждение, предоставляющее услуги, так и в администрации.

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 и в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

В особых случаях рассмотрение вопросов выносится на заседание экспертной комиссии при администрации для принятия мер по повышению качества культурно-досуговых услуг. При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителю учреждения применяются меры дисциплинарного 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 учреждения 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;

3) оптимальность использования ресурсов культурно-досугового учреждения;

4) удовлетворенность граждан города предоставлением культурно-досуговой услуги.

1.11. Система индикаторов качества услуги:

№ п/п Индикаторы качества бюджетной услуги

Значение индикатора, ед. изм.

1 2 3

1 Количество посетителей мероприятий не менее 50% от численности населения соответствующего жилого района в год

2 Разнообразие тематической направленности проводимых мероприятий не менее 5 направлений в год для каждого учреждения

3 Разнообразие направлений деятельности самодеятельных творческих коллективов (хоровое, хореографическое и так далее) не менее 5 направлений для каждого учреждения

4 Количество выступлений самодеятельных творческих коллективов не менее 6 выступлений на один творческий коллектив в год

2. Организация библиотечного обслуживания населения:

2.1. Сведения об услуге.

Наименование услуги: организация библиотечного обслуживания населения Содержание услуги:

1) обеспечение оперативного доступа получателя к информационным ресурсам;

2) проведение культурно-массовых мероприятий для организации досуга населения на базе библиотек.

Услуги могут предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с прейскурантом, утвержденным руководителем учреждения по согласованию с администрации

На платной основе могут быть оказаны следующие услуги:

1) выполнение сложных тематических справок;

2) прокат книг и печатных изданий их читальных залов и отделов;

5) поиск информации в сети Интернет;

6) сканирование материалов;

7) представление документов для фотосъемки;

8) ламинирование;

9) брошюрование;

10) оформление бланков читательских формуляров;

11) ксерокопирование материалов, в том числе с масштабированием;

12) иные услуги в соответствии с прейскурантом.

Получатели услуги: население

Единицы измерения: документовыдача.

2.2. Документы, регламентирующие деятельность библиотеки:

1) Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (с изменениями и дополнениями);

2) 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»;

3) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 02.12.1998 № 590 «Об утверждении «Инструкции об учете библиотечного фонда».

4) ГОСТ 7.32-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления;

5) ГОСТ 7.1-2003. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления;

6) ГОСТ 7.60-2003. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Основные виды, термины и определения.

7) ГОСТ 7.20-80 «СИБИД. Единицы учета фондов библиотек и органов научно-технической информации»;

8) ГОСТ 7.84-2002. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Обложки и переплеты. Общие требования и правила оформления.

9) иные документы.

2.2.1. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует библиотека:

1) устав учреждения;

2) руководства, правила, инструкции, положения;

3) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру библиотеки;

4) государственные (в случае их принятия) и муниципальные стандарты в области библиотечного обслуживания;

5) приказы и распоряжения руководителя учреждения.

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

Устав учреждения должен быть утвержден комитетом по управлению имуществом администрации города, согласован с департаментом культуры и молодежной политики администрации города, зарегистрирован в Федеральной налоговой службе. Цели деятельности учреждения должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры.

2.2.3. Руководства, правила, инструкции, положения должны регламентировать процесс предоставления услуг, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а так же предусматривать меры совершенствования работы библиотек.

Основными Положениями в культурно-досуговом учреждении являются:

1) положение о представлении платных услуг;

2) положение по аттестации библиотечных работников;

3) иные положения библиотеки.

2.2.4. В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании библиотечных услуг, 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 технику и оборудование должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

2.2.5. Государственные (в случае принятия) и настоящий Стандарт должен составлять нормативную основу практической работы библиотеки.

2.2.6. В библиотеках следует осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

2.3. Условия размещения и режим работы библиотек.

2.3.1. Учреждение, предоставляющее услугу в сфере библиотечного обслуживания, его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, территориально доступных для населения. Для обеспечения доступности библиотечных услуг сеть библиотек должна равномерно размещаться из расчета одна библиотека на 20-25 тысяч жителей.

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

2.3.2. Режим работы библиотек определяется локальными актами учреждений, предоставляющих услугу в сфере библиотечного обслуживания (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка). Основной режим работы библиотек с 10.00 до 19.00. Допускается работа в выходные и праздничные дни. Обязательным условием работы библиотек является проведение санитарного дня не реже одного раза в два месяца.

2.4. Техническое оснащение библиотек.

2.4.1. Каждая библиотека должна быть оснащена оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

К основному оборудованию, используемому в библиотеках, относится:

1) компьютерная техника;

2) копировально-множительная техника;

3) стеллажи для хранения книг;

4) столы и стулья;

5) стеллажи - шкафы для книжных выставок;

6) иное оборудование.

2.4.2. Оборудование 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 библиотеках определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

2.5.3. На должность библиотекарей принимаются лица, имеющие необходимую квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной гуманитарной специальности и подтвержденную документами об образовании.

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

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

Работники библиотек один раз в пять лет проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации работников библиотек, разработанным учреждением. По результатам аттестации библиотечным работникам присваиваются разряды, соответствующие определенному уровню квалификации.

2.5.4. Оказание услуг по библиотечному обслуживанию населения должно сопровождаться гуманным и доброжелательным отношением работников библиотек к получателям услуг.

2.6. Требования к технологии оказания услуги по библиотечному обслуживанию населения.

2.6.1. В соответствии с содержанием бюджетной услуги, услуга по библиотечному обслуживанию населения включает в себя:

1) обеспечение оперативного доступа получателя услуги к информационным ресурсам - библиотечному фонду, включающему в себя: а) книжный фонд; б) фонд периодики; в) медиафонд (информационные ресурсы на аудио, видео, электронных носителях, виниловых дисках);

2) проведение культурно-массовых мероприятий для организации досуга населения на базе библиотек.

2.6.2. Все пользователи библиотек имеют право доступа в библиотеки и право свободного выбора библиотек в соответствии со своими потребностями и интересами. Исключение составляют пользователи, нарушившие правила пользования и поведения в библиотеках, утверждаемые руководителем библиотеки.

В библиотеках получатели услуг имеют право:

1) стать пользователями библиотек по предъявлению документов, удостоверяющих их личность, а несовершеннолетние в возрасте до 14 лет - копий документов, удостоверяющих личность их законных представителей;

2) бесплатно получать полную информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;

3) бесплатно получать консультационную помощь в поиске и выборе источников информации;

4) на залоговой основе получать во временное пользование любой документ из библиотечных фондов абонементов, бесплатно получать во временное пользование любой документ из библиотечных фондов читальных залов;

5) на платной основе получать во временное пользование документы, приобретенные на внебюджетные средства;

6) участвовать в культурно-массовых мероприятиях, проводимых библиотеками, направление, вид и тематика которых должны соответствовать возрастной и социальной категории потребителей услуги;

7) пользоваться другими видами услуг, в том числе платными, перечень которых определяется Перечнем платных услуг, утвержденным руководством;

8) осуществлять иные права, предусмотренные уставом.

Результатом предоставления услуги служит содействие в получении полного объема необходимой информации.

2.6.3. Библиотечное обслуживание граждан должно обеспечивать получение клиентами информации о составе библиотечных фондов, получение консультационной помощи в поиске и выборе источников информации, получение во временное пользование любого документа из библиотечных фондов.

2.6.4. Время оказания услуг каждому потребителю не регламентируется.

Предоставление во временное пользование любого документа из библиотечного фонда по абонементу производится на срок 15 дней, в читальном зале - в течение рабочего дня. 2.6.5. Имеющаяся в библиотеках система каталогов должна обеспечивать быстроту получения интересующей получателя услуги информации, ее разнообразие, возможность получения информации по интересующей теме из различных источников.

2.6.6. Библиотечное обслуживание пользователей детского и юношеского возраста должно обеспечивать обслуживание в специализированных детских и юношеских библиотеках, библиотеках семейного чтения. Помещения и оборудование для детских и юношеских библиотек должны удовлетворять их возрастным особенностям.

2.6.7. Доступность необходимой литературы обеспечивается путем постоянного пополнения библиотечных фондов, приобретением научной и методической литературы, периодических изданий, художественных новинок.

Свободный доступ посетителей к информации должен быть обеспечен посредством создания системы информационно - библиотечного обслуживания населения, обеспечения модернизации деятельности библиотек.

2.6.9. Пользователи библиотек обязаны соблюдать правила пользования библиотеками. В целях сохранности библиотечного фонда возможно установление санкций за утерю или порчу экземпляров библиотечного фонда.

Пользователи библиотек, нарушившие правила пользования библиотеками и причинившие библиотекам ущерб, компенсируют его в размере, установленном правилами пользования библиотеками, а также несут иную ответственность в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

2.7. Информационное сопровождение деятельности библиотек:

2.7.1. Информационное сопровождение деятельности библиотек, порядка и правилах предоставления услуги по библиотечному обслуживанию должна быть доступна населению. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

2.7.2. 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.

2.7.3. Информирование граждан осуществляется посредством:

1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

2) размещение информации о культурно-досуговых учреждениях, о предоставляемых услугах, в том числе о планах культурно-массовых мероприятиях на базе библиотек, в сети Интернет на отраслевом разделе официального сайта;

3) информационных стендов (уголков получателей услуг).

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

2.7.4. В каждой библиотеке должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю услуги, правила пользования библиотеками, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

2.7.5. Получатель услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей его компетентный выбор.

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

2.8. Контроль за деятельностью учреждений, обеспечивающих библиотечное обслуживание населения:

2.8.1. Контроль за деятельностью библиотек осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2.8.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем библиотеки, его заместителями,. Внутренний контроль подразделяется на:

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

2) плановый контроль:

а) тематический (контроль по направлениям деятельности библиотеки, включая контроль культурно-массовых мероприятий на базе библиотеки);

Выявленные недостатки по оказанию услуг в сфере библиотечного обслуживания анализируются по каждому сотруднику библиотеки с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных, административных либо финансовых взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

Ежемесячно на совещании руководителей муниципальных учреждений культуры, проводимом администрации, руководитель библиотеки представляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах (при необходимости) в департамент.

2.8.3. администрации,( специалисты отдела культуры) осуществляет внешний контроль за деятельностью библиотеки в части соблюдения качества бюджетной услуги путем:

1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

2) анализа обращений и жалоб граждан в администрации, 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 администрации ежеквартально, внеплановые – по поступлению жалоб на качество услуг.

Для оценки качества и безопасности услуги по библиотечному обслуживанию населения администрации использует следующие основные методы контроля:

1) визуальный – проверка состояния библиотек;

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) экспертный – опрос преподавателей и других лиц о состоянии качества и безопасности услуг, оценка результатов опроса;

4) социологический – опрос или интервьюирование получателей услуг, оценка результатов опроса.

2.8.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в библиотеки, предоставляющие услуги, так и в администрации.

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 библиотеки либо администрации в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

В особых случаях рассмотрение вопросов выносится на заседание экспертной комиссии при администрации для принятия мер по повышению качества услуги по библиотечному обслуживанию населения.

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

2.9. Ответственность за качество оказания услуги по библиотечному обслуживанию населения:

2.9.1. Работа библиотек должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг.

2.9.2. Руководитель библиотеки несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг в сфере библиотечного обслуживания.

2.9.3. Приказом руководителя библиотеки в учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

.

2.10. Критерии оценки качества услуги по библиотечному обслуживанию населения.

2.10.1. Критериями оценки качества библиотечного обслуживания являются:

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

2) результативность предоставления услуги в сфере библиотечного обслуживания по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

2.10.2. Качественное предоставление услуги в сфере библиотечного обслуживания характеризуют:

1) своевременность, доступность, точность, актуальность, полнота предоставления услуг;

2) создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора граждан города;

3) оптимальность использования ресурсов библиотек;

4) удовлетворенность получателей услуг библиотечным обслуживанием;

5) отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуг в сфере библиотечного обслуживания в соответствии с настоящим Стандартом.

2.11. Система индикаторов качества услуги:

1)№ п/п Индикаторы качества бюджетной услуги Значение индикатора

1 2 3

1 Обновляемость библиотечного фонда (для новых поступлений в общем объеме хранения) не менее 0,5 % в год

2 Число посадочных мест в читальных залах не менее 9 на 1000 пользователей

3 Доля редких экземпляров библиотечного фонда в общем объеме библиотечного фонда не менее 1 %

4 Доля экземпляров библиотечного фонда для детей в общем объеме библиотечного фонда не менее 3 %

5 Доля востребованных экземпляров библиотечного фонда в общем библиотечном фонде не менее 30 %

6 Уровень укомплектованности кадрами в соответствии со штатным расписанием 100 %

7 Доля библиотечных кадров с высшим профессиональным образованием от общего числа библиотекарей не менее 30 %