



**АДМИНИСТРАЦИЯ
Шатурского муниципального района Московской области**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от **31.12.2014** № **3761**
г.Шатура

**Об утверждении стандартов качества
предоставления муниципальных услуг в сфере культуры
Шатурского муниципального района**

В соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», в целях создания системы контроля за результатами деятельности муниципальных учреждений сферы культуры и повышения качества муниципальных услуг в сфере культуры, предоставляемых населению Шатурского муниципального района,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить стандарты качества предоставления муниципальных услуг в сфере культуры Шатурского муниципального района (прилагается).
2. Отделу культуры (Смирнова Л.Ю.) обеспечить контроль за соблюдением учреждениями требований, установленных в стандартах качества предоставления муниципальных услуг.
3. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации муниципального района Александрову Т.В.

Глава муниципального района

А.Д. Келлер

Стандарт
качества предоставления муниципальных услуг
в сфере культуры

I. Общие положения

1. Разработчик Стандарта качества предоставления муниципальных услуг в сфере культуры (далее - Стандарт): отдел культуры администрации Шатурского муниципального района.

2. Область применения Стандарта: настоящий Стандарт распространяется на услуги в сфере культуры и услуги дополнительного образования в сфере культуры и искусства, предоставляемые населению Шатурского муниципального района, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления следующих услуг:

2.1. создание условий для организации досуга и обеспечения жителей услугами организаций культуры и создание условий для развития местного традиционного народного художественного творчества, участие в сохранении, возрождении и развитии народных художественных промыслов в Шатурском муниципальном районе;

2.2. организация библиотечного обслуживания населения;

2.3. представление доступа к музейным фондам;

2.4. организация предоставления услуг дополнительного образования в сфере культуры.

3. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

1) **муниципальные услуги в сфере культуры** - муниципальные услуги в сфере культуры и дополнительного образования в сфере культуры и искусства, оказываемые населению (далее - получатели услуг) органами местного самоуправления, муниципальными учреждениями и иными организациями культуры за счет средств бюджета Шатурского муниципального района;

2) **получатели услуг** - население Шатурского муниципального района (граждане), имеющие желание и возможность посетить (посещающие) муниципальные учреждения культуры и учреждения дополнительного образования в сфере культуры и искусства с целью культурного развития и духовного обогащения, развития творческих, интеллектуальных, нравственных способностей;

3) **учреждение клубного типа** – культурно-досуговые учреждения, основными видами деятельности которых являются проведение культурно-массовых мероприятий, организация студий, творческих самодельных 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;

6) **музей** - учреждение культуры, целью которого является сохранение историко-культурного и художественного наследия, пополнение музейных фондов, экспонирование музейных коллекций, а также деятельность по охране и популяризации объектов культурного наследия (памятников истории и культуры), находящихся на территории Шатурского муниципального района;

7) **музейная деятельность** - сохранение и пополнение музейных фондов, экспонирование и выставочная работа, а также деятельность по охране и популяризации объектов культурного наследия (памятников истории и культуры), находящихся на территории Шатурского муниципального района;

8) **экспонирование** - вид музейной деятельности, заключающийся в демонстрации, выставлении экспонатов (музейных фондов, коллекций) в определенной системе (хронологической, типологической и пр.);

9) **экскурсия** - вид музейной деятельности, заключающийся в предоставлении информации об экспонируемых объектах в процессе их осмотра, и направлен на удовлетворение познавательных, духовных, информационных и эстетических потребностей граждан;

10) **дополнительное образование в сфере культуры и искусства** - деятельность, направленная на удовлетворение потребностей граждан в самосовершенствовании, познании и творчестве, развитии интеллектуальных и творческих способностей, достижении творческих побед и успехов соответственно способностям.

4. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальных услуг:

1) Конституция Российской Федерации;

2) Бюджетный Кодекс Российской Федерации;

3) Федеральный закон Российской Федерации от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах местного самоуправления" (ред. 07.05.2009)

4) "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" от 09.10.1992 N3612-1;

5) Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле";

6) Федеральный закон Российской Федерации от 26.05.1996 N 54-ФЗ "О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации";

7) Федеральный закон Российской Федерации от 25.06.2002 N 73-ФЗ (ред. от 29.12.2006) "Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации";

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

9) Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.2012 N 273-ФЗ "Об образовании в Российской Федерации";

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

11) закон Московской области N 26/2005-ОЗ "Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) в Московской области" (с изменениями, внесенными законами Московской области N 74/2006-ОЗ, N 90/2007-ОЗ, N 21/2008-ОЗ);

12) закон Московской области N 90/2006-ОЗ "О библиотечном обслуживании населения Московской области общедоступными библиотеками" (с изменением, внесенным Законом Московской области N 190/2006-ОЗ, N 96/2008-ОЗ).

5. Основные факторы, влияющие на качество предоставления муниципальных

услуг:

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

1. Услуги по созданию условий для организации досуга и обеспечения жителей услугами культурно-досуговых учреждений.

1.1. Сведения об услуге:

Наименование услуги: создание условий для организации досуга и обеспечения жителей услугами учреждений культуры и создание условий для развития местного традиционного народного художественного творчества, участие в сохранении, возрождении и развитии народных художественных промыслов в Шатурском муниципальном районе (далее - культурно-досуговая услуга).

Содержание (предмет) услуги:

- 1) организация, подготовка и проведение культурно-массовых, зрелищных мероприятий, фестивалей, спектаклей, выставок;
- 2) обеспечение жителей услугами творческих самодеятельных коллективов, студий, клубов.

Получатели услуги: физические и юридические лица.

Единица измерения: количество посетителей.

Услуга может предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с Перечнем платных услуг, оказываемых учреждениями культуры Шатурского муниципального района физическим и юридическим лицам.

1.2. Документы, регламентирующие деятельность культурно-досуговых учреждений:

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

- 1) устав учреждения;
- 2) руководства, правила, инструкции, методики, положения;
- 3) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;
- 4) государственные (в случае их принятия) и муниципальные стандарты в области культурно-досуговых услуг;
- 5) приказы руководителя 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 учреждения является основным организационным документом, регламентирующим его деятельность и должен включать в себя следующие сведения:

- 1) общие положения (наименование и местоположение, юридический статус,

сведения об учредителе);

- 2) основные задачи и виды деятельности;
- 3) организация деятельности учреждения;
- 4) управление учреждением;
- 5) имущество и средства учреждения;
- 6) отчетность и контроль;
- 7) реорганизация и ликвидация.

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

1.2.4. В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании услуг по созданию условий для организации досуга и обеспечения жителей услугами учреждений культуры 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 учреждением.

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

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

1.3. Условия размещения и режим работы учреждений культуры.

1.3.1. Учреждения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения. Учреждения культуры должны размещаться в пределах пешеходно-транспортной доступности для жителей Шатурского муниципального района.

1.3.2. Режим работы учреждений культуры определяется документами учреждения (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка).

1.3.3. В здании учреждений должны быть предусмотрены следующие помещения:

- 1) 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, получателей услуг и на качество предоставляемых

услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.).

1.4. Техническое оснащение учреждений.

1.4.1. Каждое 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 зрительных залах:

а) световое оборудование;

б) оборудование сцены;

в) звуковое оборудование;

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

а) систему освещения;

б) теплоцентраль;

3) технические помещения:

а) микшерские пульта;

б) видеопроектное оборудование;

в) щиты управления электроснабжением;

4) и иное оснащение в зависимости от вида деятельности 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 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.

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

1) творческий персонал (режиссеры, художественные руководители, балетмейстеры, методисты, культурные организаторы, руководители кружков, аккомпаниаторы, художники и т.д.);

2) административно-управленческий персонал (директор, заместитель директора, заведующий филиалом, главный бухгалтер и т.д.);

3) технические работники (машинисты сцены, монтировщики сцены, слесари, техники, гардеробщики, рабочие, сторожа и т.д.).

Состав персонала определяется в соответствии со штатным расписанием, соответствующим 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 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 следующие учреждения:

1) Дом культуры;

2) клуб;

3) культурно-досуговый центр.

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

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

2) для содержательного досуга и общения граждан, постоянного развития и совершенствования основных направлений культурно-досуговой деятельности;

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;

2) организация и проведение концертов, фестивалей, смотров, конкурсов, выставок и других форм показа результатов творческой деятельности клубных формирований;

3) организация спектаклей, концертов, других мероприятий с участием самодеятельных и профессиональных коллективов;

4) организация выставок из собраний музеев, частных лиц, организаций и учреждений;

5) проведение тематических вечеров, циклов творческих встреч;

7) организация массовых театрализованных праздников и представлений, в том числе площадных, народных гуляний;

8) организация досуга различных групп населения: вечеров отдыха, танцев, дискотек, молодежных балов, карнавалов, детских утренников, игровых и познавательных программ, корпоративных праздников.

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

1.6.5. 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 граждан услугами творческих самодеятельных коллективов, студий, клубов.

Основанием принятия в состав творческих самодеятельных коллективов,

студий, клубов может быть заявлено 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, кружков определяется Положением о платных услугах, утвержденным приказом руководителя учреждения.

1.6.7. Качественное оказание услуг в сфере культуры должно:

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

2) способствовать:

а) поднятию жизненного тонуса граждан;

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

в) развитию творческих начал у граждан;

г) повышению творческой активности и всестороннего развития граждан.

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

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

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

1.7. Информационное сопровождение деятельности учреждений.

1.7.1. Информация о деятельности учреждений, о порядке и правилах предоставления муниципальной услуги должна быть доступна гражданам.

1.7.2. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 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) размещения информации о культурно-досуговых учреждениях, о предоставляемых услугах, в том числе о творческих самодеятельных коллективах и планируемых к проведению культурно-массовых, зрелищных мероприятий, фестивалей, спектаклей, выставок, в сети Интернет на официальном сайте учреждения;

3) информационных стендов (уголков получателей услуг), размещаемых в каждом 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.

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

Граждане вправе быть осведомленными о порядке действий и процедурах, выполняемых специалистами учреждения.

1.7.6. Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления услуг должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем 1 раз в год.

1.8. Контроль за деятельностью учреждения:

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

1.8.2. Внутренний контроль проводится руководителем 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 муниципальных услуг анализируются по каждому сотруднику 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 Шатурского муниципального района осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждения в части соблюдения качества муниципальной услуги путем:

1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

2) анализа обращений и жалоб граждан, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверки книги учета письменных обращений на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факта принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся отделом культуры администрации Шатурского муниципального района не реже 1 раза в год, внеплановые - по поступлению жалоб на качество услуг.

Ежемесячно на совещании руководителей муниципальных учреждений культуры, проводимом отделом культуры администрации Шатурского муниципального района, руководитель каждого предоставляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах (при необходимости).

Для оценки качества и безопасности услуг отдел культуры администрации Шатурского муниципального района использует следующие основные методы контроля:

1) визуальный - проверка состояния 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) экспертный - опрос творческих работников и других лиц о состоянии качества и безопасности услуг, оценка результатов опроса;

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

1.8.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в учреждение, предоставляющее услуги, так и в отдел культуры администрации Шатурского муниципального района.

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

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем учреждения либо начальником отдела культуры администрации Шатурского муниципального района 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.

1.9. Ответственность за качество предоставления муниципальных услуг.

1.9.1. Работа учреждений по предоставлению услуг в сфере культуры должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителя услуг, непрерывное повышение качества услуг.

1.9.2. Руководитель 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. Руководитель учреждения обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех 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 предоставления услуг и настоящего Стандарта.

1.10. Критерии оценки качества муниципальной услуги:

1.10.1. Критериями оценки качества муниципальной услуги являются:

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

2) результативность предоставления муниципальной услуги по результатам оценки соответствия предоставленной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

1.10.2. Качественное предоставление муниципальной услуги характеризуют:

1) эстетичность, комфортность, социальная адресность, точность, своевременность, актуальность и безопасность;

2) создание условий для развития личности;

3) оптимальность использования ресурсов учреждения;

4) удовлетворенность населения предоставлением муниципальной услуги.

1.11. Система индикаторов качества услуги:

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Значение индикатора, ед. изм.
1.	Количество посетителей мероприятий	не менее 50% от численности

		населения в год
2.	Количество выступлений самодеятельных творческих коллективов	не менее 6 раз в творческий сезон
3.	Количество клубных формирований	не менее 10
4.	Количество культурно-досуговых и массовых мероприятий	не менее 60 в год
5.	Количество спектаклей и театрализованных представлений	не менее 10 за творческий сезон

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 Перечнем платных услуг, оказываемых учреждениями культуры физическим и юридическим лицам.

Получатели услуги: физические и юридические лица.

Единицы измерения: документовыдача.

2.2. Документы, регламентирующие деятельность библиотеки:

1) Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле" (с изменениями и дополнениями);

2) Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 N 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 N 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 руководителя учреждения.

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

2.2.2. Устав библиотеки является основным организационным документом, регламентирующим деятельность учреждения и должен включать в себя следующие основные сведения:

- 1) общие положения (наименование и местоположение, юридический статус, сведения об учредителе);
- 2) основные задачи и виды деятельности;
- 3) организация деятельности учреждения;
- 4) управление учреждением;
- 5) имущество и средства учреждения;
- 6) отчетность и контроль;
- 7) реорганизация и ликвидация.

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

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. 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). Обязательным условием работы библиотек является проведение санитарного дня не реже одного раза в 2 месяца.

2.3.3. В здании библиотеки должны быть предусмотрены следующие помещения:

- 1) основные помещения:

- а) читальные залы;
- б) книгохранилища;
- 2) дополнительные помещения:
 - а) гардероб;
 - б) иные помещения.

По размерам и состоянию основные и дополнительные 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).

2.4. Техническое оснащение библиотек.

2.4.1. Каждая библиотека должна быть оснащена оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов, и обеспечивающим 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.

Техническое освидетельствование оборудования библиотек должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов.

2.5. Укомплектованность библиотек кадрами и их квалификация.

2.5.1. Библиотеки должны располагать необходимым числом библиотечных работников и вспомогательного персонала в соответствии со штатным расписанием.

2.5.2. Предоставление библиотечных услуг осуществляют следующие виды персонала:

- 1) административно-управленческий персонал (директор, заведующие филиалами и так далее);
- 2) специалисты (библиотекарь, библиограф, хранитель фондов, методист и так далее);
- 3) технические работники (гардеробщик, сторож 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.

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 муниципальная 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;

8) осуществлять иные права, предусмотренные уставом библиотеки.

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

2.6.3. Библиотечное обслуживание должно обеспечивать получение гражданами 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 получателю 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 возраста должно обеспечивать обслуживание в специализированных детских библиотеках. Помещения и оборудование для детских 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.

2.6.8. Читальные залы должны обеспечивать условия для научной, образовательной деятельности посетителей, для проведения мероприятий, соответствовать санитарно-гигиеническим нормам и обеспечивать удобство потребителям услуг. По возможности необходимо оснащение читальных залов копировальной техникой.

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. Информация о деятельности библиотек, о порядке и правилах предоставления услуги по библиотечному обслуживанию должна быть доступна гражданам. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 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) размещения информации о библиотеках, о предоставляемых услугах, культурно-массовых мероприятиях на базе библиотек, в сети Интернет на официальном сайте учреждения;
- 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, заведующими филиалов. 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);

б) комплексный (проверка деятельности отдельных библиотекарей, филиалов и так далее).

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 отделом культуры администрации Шатурского муниципального района, руководитель библиотеки представляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах (при необходимости).

2.8.3. Отдел культуры администрации Шатурского муниципального района осуществляет внешний контроль за деятельностью библиотеки в части соблюдения качества муниципальной услуги путем:

1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

2) анализа обращений и жалоб граждан, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверки книги учета письменных обращений на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факта принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся отделом культуры администрации Шатурского муниципального района не реже 1 раза в год, внеплановые - по поступлению жалоб на качество услуг.

Для оценки качества и безопасности услуги по библиотечному обслуживанию населения отдел культуры администрации Шатурского муниципального района 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 библиотечных работников 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 отдел культуры администрации Шатурского муниципального района.

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 начальником отдела культуры администрации Шатурского муниципального района 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.

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

2.9.1. Работа библиотек должна быть направлена на полное удовлетворение нужд граждан, 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.

2.9.4. Руководитель библиотеки обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников библиотеки;

2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества библиотечного обслуживания;

3) организовать информационное обеспечение процесса библиотечного обслуживания в соответствии с требованиями Стандарта;

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры библиотечного обслуживания и стандарта качества.

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 по библиотечному обслуживанию по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

2.10.2. Качественное предоставление услуги по библиотечному обслуживанию характеризуют:

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

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

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:

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Значение индикатора, ед. изм.
1.	Обновляемость библиотечного фонда	не менее 2% в год

2.	Количество читателей	не менее 15 000 человек в сельской местности, не менее 19 000 человек в городе
3.	Книговыдача	не менее 20 тыс.экз. в сельской местности, не менее 500 тыс.экз. в городе
4.	Число посещений	не менее 7 тыс. в сельской местности, не менее 25 тыс. в городе

3. Предоставление доступа к музейным фондам

3.1. Сведения об услуге.

Наименование услуги: предоставление доступа к музейным фондам.

Содержание услуги:

- 1) сохранение и пополнение музейных фондов;
- 2) экспонирование и выставочная работа;
- 3) деятельность по охране и популяризации объектов культурного наследия (памятников истории и культуры), находящихся на территории Шатурского муниципального района.

Услуги могут предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с тарифами, утвержденными постановлением администрации Шатурского муниципального района.

Дни бесплатного посещения определяются графиком, утверждаемым руководителем музея.

Получатель услуги: физические и юридические лица.

Единица измерения: количество посетителей.

3.2. Документы, регламентирующие деятельность учреждений, осуществляющих музейную деятельность (далее - музей):

1) Федеральный закон Российской Федерации от 26.05.1996 N 54-ФЗ "О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации";

2) Федеральный закон от 25.06.2002 N 73-ФЗ (ред. от 29.12.2006) "Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации";

3) Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 N 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";

4) постановление Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 N 1242 "О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет" (в ред. постановления Правительства Российской Федерации от 01.02.2005 N 49);

5) постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 N 179 "Об утверждении положений о музейном фонде Российской Федерации, о государственном каталоге музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации" (в ред. постановления Правительства Российской Федерации от 08.05.2002 N 302);

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

3.2.1. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует музей:

- 1) устав учреждения;

- 2) руководства, правила, инструкции, положения;
- 3) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;
- 4) государственные (в случае их принятия) и муниципальные стандарты в сфере предоставления музейной услуги;
- 5) приказы руководителя учреждения.

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

3.2.2. Устав музея является основным организационным документом, регламентирующим его деятельность и должен включать в себя следующие сведения:

- 1) общие положения (наименование и местоположение, юридический статус, сведения об учредителе);
- 2) основные задачи и виды деятельности;
- 3) организация деятельности учреждения;
- 4) управление учреждением;
- 5) имущество и средства учреждения;
- 6) отчетность и контроль;
- 7) реорганизация и ликвидация.

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

3.2.4. В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании музейной услуги, 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.

3.2.5. 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 учреждением.

3.2.6. Государственные (в случае их принятия) и настоящий Стандарт должны составлять нормативную основу практической работы музея.

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

3.3. Условия размещения и режим работы музеев.

3.3.1. Музеи должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, территориально доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции, водоснабжение).

3.3.2. Режим работы музеев: с 9.00 до 18.00. В некоторых случаях (проведение дополнительных мероприятий) допускается работа сверх установленного режима.

В здании музея должны быть предусмотрены следующие помещения:

- 1) экспозиционный (выставочный) зал;
- 2) служебные помещения.

3.3.3. По размерам и состоянию помещения музеев 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).

3.3.4. Помещения хранения экспозиций и музейных фондов должны быть оборудованы вентиляционной системой, поддерживающей заданный влажностный режим, системой отопления, поддерживающей заданный температурный режим и системой охранно-пожарной сигнализации.

3.4. Техническое оснащение музеев.

3.4.1. Каждое помещение должно быть оснащено специальным оборудованием и аппаратурой, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

В основной перечень оснащения музея включается следующее оборудование:

1) в экспозиционных залах:

- а) витрины (выставочные шкафы),
- б) осветительное оборудование;

2) в служебных помещениях:

- а) сейфы для хранения особо ценных экспонатов,
- б) компьютерная и копировально-множительная техника,
- в) стеллажи;

3) иное оборудование.

3.4.2. Специальное оборудование и аппаратуру 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 музеях определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

3.5. Укомплектованность музеев кадрами и их квалификация.

3.5.1. Музеи должны располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

3.5.2. Музейную деятельность осуществляют следующие виды персонала:

1) административно-управленческий персонал (директор, заместитель директора);

2) специалисты (хранители фондов, экскурсоводы, методисты, художники-фотографы и др.);

3) технические работники (смотрители, сторожи, уборщики и так далее).

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

3.5.4. Оказание услуг должно сопровождаться гуманным и доброжелательным отношением к получателям услуг.

3.6. Требования к технологии оказания музейной услуги:

3.6.1. Согласно содержанию услуга в сфере музейной деятельности включает в себя:

1) сохранение и пополнение музейных фондов;

2) экспонирование и выставочную работу;

3) деятельность по охране и популяризации объектов культурного наследия

(памятников истории и культуры), находящихся на территории Шатурского муниципального района.

3.6.2. Сохранение и пополнение музейных фондов.

Сохранение объектов культурного наследия в целях обеспечения его физической сохранности осуществляется путем проведения:

- 1) научно-исследовательских, изыскательских работ;
- 2) иных мероприятий в соответствии с действующим законодательством.

Использование объектов культурного наследия осуществляется с соблюдением особенностей и требований, установленных законодательством.

Организация хранения музейных предметов и музейных коллекций должна обеспечивать безопасность музейных собраний от разрушения и криминальных посягательств путем создания систем охранно-пожарной сигнализации, маркировки музейных предметов.

Музейные экспонаты подлежат учету и хранению в соответствии с правилами и условиями, устанавливаемыми положением о Музейном фонде Российской Федерации.

Создание непрерывного мониторинга фондов музеев должно своевременно выявить нарушения в хранении предметов, способствовать созданию более полных коллекций, отсутствия дублирования предметов.

Своевременная реставрация фонда должна способствовать их дальнейшему сохранению и возможности публичной демонстрации.

Ограничения доступа к музейным предметам могут устанавливаться по следующим основаниям: неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов и музейных коллекций; производство реставрационных работ; нахождение музейного предмета в хранилище музея.

Проведение полного комплекса реставрационных работ по сохранению музейных предметов должно осуществляться строго в соответствии с рекомендациями соответствующих специалистов и соблюдением технического задания на выполнение данных работ.

Выявление и собиране музейных предметов и музейных коллекций должно происходить систематически; может происходить как на платной, так и на безвозмездной основе. Сумма платежа за предмет должна соответствовать его уникальности, состоянию, а также культурной и художественной ценности.

3.6.3. Экспонирование и выставочная работа.

Музеи обеспечивают доступ населения к предметам материальной и духовной культуры (музейные коллекции, музейные ценности, предметы), находящимся в музейных фондах.

Обеспечение доступа населения к музейным коллекциям осуществляется через их публичное представление (экспозиции, выставки, каталоги). Музейные экспозиции должны быть обеспечены пояснительным материалом.

Музейные услуги предоставляются по всем формам музейной работы:

- 1) индивидуальные и экскурсионные посещения;
- 2) лекции;
- 3) массовые мероприятия (открытие, закрытие выставок, праздничные мероприятия и так далее);
- 4) информационно-справочная деятельность (научно-исследовательская работа, научно-методическая работа и так далее);
- 5) иные формы обслуживания, связанные с сохранением духовной и материальной культуры.

Создание экспозиций должно максимально обеспечивать доступ граждан к культурным ценностям, находящихся в фондах музея. Экспозиции должны регулярно обновляться с использованием ранее не выставившихся или новых предметов.

Организация разноплановых выставок должна обеспечивать привлечение клиентов разного возрастного уровня и интересов. Тематика проводимых выставок должна обеспечивать наиболее полную публичную демонстрацию имеющихся в фондах музея предметов.

Экскурсии и лекции должны проводиться квалифицированным персоналом, доступным языком, в соответствии с психофизическим развитием получателей услуги и удовлетворять запросы получателя услуги на получение информации.

Размещение предметов и доступ посетителей должны производиться с соблюдением рекомендаций специалистов по освещенности и влажности помещений, для хранения и демонстрации предметов, а также по количеству посетителей, находящихся в помещении одновременно.

3.7. Информационное сопровождение деятельности музея.

3.7.1. Информация о работе музея, о порядке и правилах предоставления музейной услуги должна быть доступна гражданам. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.92 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

3.7.2. 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.

3.7.3. Информирование граждан осуществляется посредством:

- 1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- 2) публикации информации о музее, о предоставляемых услугах, в том числе о планируемых мероприятиях, выставках, экспозициях в сети Интернет на официальном сайте учреждения;
- 3) информационных стендов (уголков получателей услуг).

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

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

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

3.8. Контроль за деятельностью музея.

3.8.1. Контроль за деятельностью музея осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

3.8.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем музея, а также 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 направлению деятельности музея);
 - б) комплексный (проверка деятельности отдельных музейных работников, филиалов и так далее).

Выявленные недостатки в сфере музейной деятельности анализируются по каждому сотруднику музея с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных, административных или финансовых взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

Ежемесячно на совещании руководителей муниципальных учреждений культуры, проводимом отделом культуры администрации Шатурского муниципального района, руководитель музея предоставляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах (при необходимости).

3.8.3. Отдел культуры администрации Шатурского муниципального района осуществляет внешний контроль за деятельностью музея в части соблюдения качества муниципальной услуги путем:

1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

2) анализа обращений и жалоб граждан, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверки книги учета письменных обращений на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факта принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся отделом культуры администрации Шатурского муниципального района не реже 1 раза в год, внеплановые - по поступлению жалоб на качество услуг.

Для оценки качества и безопасности музейной деятельности отдел культуры администрации Шатурского муниципального района использует следующие основные методы контроля:

1) визуальный - проверка состояния музея;

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 др.;

3) экспертный - опрос музейных работников и других лиц о состоянии качества и безопасности услуг, оценка результатов опроса;

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

3.8.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в музей, так и в отдел культуры администрации Шатурского муниципального района.

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 музея либо начальником отдела культуры администрации Шатурского муниципального района в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

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

3.9. Ответственность за качество оказания музейной услуги:

3.9.1. Работа музея по предоставлению муниципальных услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд получателей услуг, непрерывное повышение качества услуг.

3.9.2. Руководитель музея 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 музейной деятельности.

3.9.3. Приказом руководителя музея в учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуги в

соответствии с настоящим Стандартом.

3.9.4. Руководитель музея обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников музея;
- 2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества музейной деятельности;
- 3) организовать информационное обеспечение деятельности музея в соответствии с требованиями настоящего Стандарта;
- 4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;
- 5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию музейной деятельности и настоящего Стандарта.

3.10. Критерии оценки качества муниципальной услуги

3.10.1. Критериями оценки качества муниципальной услуги являются:

- 1) полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;
- 2) результативность (эффективность) предоставления услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов).

3.10.2. Качественное предоставление муниципальной услуги характеризуют:

- 1) своевременность, доступность, точность, полнота предоставления услуг;
- 2) создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора граждан;
- 3) оптимальность использования ресурсов музея;
- 4) удовлетворенность получателей услуг музейной деятельностью;
- 5) отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуг в сфере музейной деятельности;
- 6) сохранность и пополнение музейных фондов.

3.11. Система индикаторов (характеристик) качества услуги:

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Значение индикатора, ед. изм.
1.	Количество посетителей музеев в год	не менее 2,5 тыс. чел
2.	Количество посетителей, обслуженных экскурсиями	не менее 1 тыс. чел
3.	Количество проведенных музейными работниками мероприятий в год	не менее 20 мероприятий

4. Качество услуг по организации предоставления услуг дополнительного образования в сфере культуры и искусства:

4.1. Сведения об услуге.

Наименование услуги: организация предоставления дополнительного образования в сфере культуры и искусства.

Содержание (предмет услуги):

Дополнительное образование в сфере культуры и искусства представляет собой процесс:

- 1) воспитания учащихся;
- 2) развития мотивации личности к познанию и творчеству;
- 3) обучения обучающихся посредством реализации дополнительных общеобразовательных программ и осуществления образовательно-информационной деятельности в различных областях искусств.

Основными видами деятельности учреждений дополнительного образования

является реализация:

- 1) дополнительных предпрофессиональных общеобразовательных программ в области искусств;
- 2) дополнительных общеразвивающих общеобразовательных программ в области искусств;
- 3) методическая, творческая, культурно-просветительская деятельность.

Получатели услуги: физические лица (далее - обучающиеся).

Единица измерения: количество обучающихся.

4.2. Нормативные документы, регламентирующие деятельность учреждений дополнительного образования:

1) Федеральный закон Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 N 273-ФЗ;

2) постановление Правительства Российской Федерации от 07.03.1995 N 233 "Об утверждении Типового положения об образовательном учреждении дополнительного образования детей";

3) письмо Минобразования РФ от 24.03.1997 N 12 "Перечень видов образовательных учреждений дополнительного образования детей";

4) постановление Главного санитарного врача Российской Федерации от 03.04.2003 N 27 "О введении в действие Санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.4.1251-03".

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

1) устав учреждения дополнительного образования;

2) лицензия на право ведения (осуществления) образовательной деятельности;

3) свидетельство о государственной аккредитации учреждения дополнительного образования;

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

5) эксплуатационные документы на имеющееся в учреждении оборудование и аппаратуру;

6) государственные (в случае их утверждения) и муниципальные стандарты;

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

8) примерные учебные планы и программы учебных дисциплин государственных и муниципальных музыкальных, художественных школ и школ искусств, утвержденных Министерством культуры, типовые программы, авторские и адаптированные программы, прошедших внутреннее и внешнее рецензирование.

4.2.2. Устав учреждения дополнительного образования является основным организационным документом, регламентирующим деятельность учреждений, предоставляющих данную услугу, и должен включать в себя, наряду с информацией, предусмотренной законодательством Российской Федерации, следующую информацию:

1) тип образовательной организации;

2) учредитель или учредители образовательной организации;

3) виды реализуемых образовательных программ с указанием уровня образования и (или) направленности;

4) структура и компетенция органов управления образовательной организацией, порядок их формирования и сроки полномочий.

4.2.3. Правила, инструкции, методики, положения должны регламентировать процесс предоставления услуг дополнительного образования, определять методы

(способы) их предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы учреждения.

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

- 1) технические паспорта на используемое оборудование;
- 2) сертификаты на оборудование;
- 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.

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

4.2.5. Государственные (в случае их принятия) и настоящий Стандарт составляют нормативную основу практической работы соответствующего учреждения.

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

4.3. Условия размещения и режим работы учреждений дополнительного образования.

4.3.1. Учреждения дополнительного образования должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, в пределах пешеходно-транспортной доступности для населения.

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

4.3.3. Режим работы учреждения дополнительного образования определяется уставом учреждения.

Занятия в учреждениях дополнительного образования могут проводиться также в выходные дни и каникулярное время.

Начало занятий в учреждениях дополнительного образования должно быть не ранее 8.00, а их окончание - не позднее 20.00.

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

- 1) основные помещения:
 - а) учебные помещения (комнаты для групповых и индивидуальных занятий);
 - б) специализированные помещения (актовые залы, хореографические залы, студии и так далее);
- 2) дополнительные помещения:
 - а) гардеробная.

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.

Здания учреждений дополнительного образования должны быть оборудованы

системами хозяйственно-питьевого, противопожарного и горячего водоснабжения, канализацией и водостоками.

4.4. Техническое оснащение учреждений дополнительного образования:

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

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

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

4.4.2. 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.

4.4.3. 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.

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

4.5. Укомплектованность учреждений дополнительного образования кадрами и их квалификация.

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

Предоставление услуги в сфере дополнительного образования осуществляют следующие виды персонала:

- 1) административно-управленческий персонал (руководитель учреждения, заместители руководителя, заведующие отделениями, главный бухгалтер, иной административно-управленческий персонал);
- 2) педагогический персонал (педагоги дополнительного образования, концертмейстеры);
- 3) технические работники (уборщики помещений, вахтеры и так далее);
- 4) иные работники (библиотекари, настройщики и так далее).

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

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

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

4.5.5. Педагогические и руководящие работники учреждений дополнительного образования один раз в пять лет проходят обязательную аттестацию.

4.5.6. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все

сотрудники учреждения, предоставляющие услуги в сфере дополнительного образования, должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к обучающимся и их родителям (законным представителям) максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

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

4.6. Требования к технологии оказания услуги дополнительного образования.

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

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

4.6.3. Дополнительное образование в сфере культуры предоставляется следующими образовательными учреждениями:

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

4.6.4. Количество учреждений, предоставляющих услуги по дополнительному образованию, должно обеспечивать всех желающих заниматься в них.

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

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

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

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

4.6.7. Осуществление образовательного процесса строится на основе добровольного выбора обучающимися направлений образовательной деятельности.

Организация образовательного процесса предусматривает, что:

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

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

3) 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;

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

5) оценка результативности образовательного процесса, уровня подготовки обучающихся проводится по итогам итоговых государственных аттестаций

обучающихся, а также их участия в конкурсах, фестивалях, смотрах, выставках, конференциях.

4.6.8. Содержание образования в учреждениях дополнительного образования строится на основании:

- 1) типовых программ, утвержденных Министерством культуры;
- 2) адаптированных программ, утвержденных педагогическим советом учреждения;
- 3) авторских программ, прошедших экспертизу и рекомендованных районным или областным экспертным советом.

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

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

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

4.7. Информационное сопровождение деятельности учреждений дополнительного образования.

4.7.1. Порядок предоставления услуги по дополнительному образованию должен быть доступен населению. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

4.7.2. 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.

4.7.3. Информирование граждан осуществляется посредством:

- 1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- 2) размещения информации об учреждении, о предоставляемых услугах, о достижениях обучающихся в сети Интернет на официальном сайте учреждения;
- 3) информационных стендов (уголков получателей услуг).

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

4.7.4. В каждом учреждении дополнительного образования должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения об услугах, копии лицензии, требования к обучающимся, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

4.7.5. Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем 1 раз в год.

4.8. Контроль за деятельностью учреждений дополнительного образования.

4.8.1. Контроль за деятельностью учреждений дополнительного образования осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

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

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

2) 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).

Ежемесячно на совещании руководителей муниципальных учреждений культуры, проводимом отделом культуры администрации Шатурского муниципального района, руководитель каждого учреждения дополнительного образования предоставляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах (при необходимости).

4.8.3. Отдел культуры администрации Шатурского муниципального района осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждения дополнительного образования в части соблюдения качества муниципальной услуги путем:

1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

2) анализа обращений и жалоб граждан, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям.

Плановые контрольные мероприятия проводятся отделом культуры администрации Шатурского муниципального района не реже 1 раза в год, внеплановые - по поступлению жалоб на качество услуг.

4.8.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в учреждение дополнительного образования, так и в отдел культуры администрации Шатурского муниципального района.

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 начальником отдела культуры администрации Шатурского муниципального района 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.

4.9. Ответственность за качество оказания услуги дополнительного образования.

4.9.1. Работа учреждений по предоставлению услуг в области дополнительного образования должна быть направлена на полное удовлетворение нужд граждан, непрерывное повышение качества услуг.

4.9.2. Руководитель учреждения дополнительного образования 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.

4.9.3. Приказом руководителя учреждения дополнительного образования в учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание

услуги получателям услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

4.9.4. Руководитель учреждения дополнительного образования 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 дополнительного образования;

3) организовать информационное обеспечение деятельности учреждения дополнительного образования в соответствии с требованиями Стандарта;

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;

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

4.10. Критерии оценки качества муниципальной услуги.

4.10.1. Критериями оценки качества муниципальной услуги являются:

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

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

4.10.2. Качественную муниципальную услугу характеризуют:

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

2) расширение знаний обучающихся;

3) развитие творческих способностей обучающихся;

4) самореализация и самовоспитание обучающихся;

5) создание условий для непрерывного дополнительного образования граждан в соответствии с их интересами и потребностями;

6) организации содержательного досуга и занятости обучающихся;

7) результаты участия обучающихся в фестивалях, выставках, конкурсах различного уровня.

4.11. Система индикаторов (характеристик) качества услуги:

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Значение индикатора, ед. изм.
1.	Количество обучающихся	Не менее 70 (в сельской местности) до 500 (в городе)
2.	Поступление выпускников в профильные СУЗы или ВУЗы	От 1 до 5 в год
3.	Доля педагогических кадров с высшим профессиональным образованием от общего числа педагогов	Не менее 40 %
4.	Доля педагогов, прошедших курсы повышения квалификации не менее 1 раза в 5 лет от общего числа педагогов	100%

Визы согласования:

ПРЕДСТАВЛЕН:

Начальник отдела культуры

Л.Ю.Смирнова

СОГЛАСОВАН:

Зам.главы администрации
муниципального района

Т.В.Александрова

Начальник юридического отдела

В.Е.Федорова

Рассылка: дело, ОК, учреждения культуры – 24 экз., главам г/с поселений – 7 экз.