

## УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации  
Андроповского муниципального района  
Ставропольского края  
от 07 мая 2009г. № 212

### СТАНДАРТ качества муниципальных услуг в области культуры

#### 1. Общие положения

1.1. Разработчик Стандарта качества муниципальных услуг в области культуры (далее - Стандарт): отдел культуры администрации Андроповского муниципального района.

1.2. Область применения Стандарта: настоящий Стандарт распространяется на услуги в области культуры, оказываемые населению муниципальными учреждениями культуры и муниципальными учреждениями дополнительного образования, подведомственными отделу культуры администрации Андроповского муниципального района (далее учреждения культуры), финансируемые из средств бюджета муниципального района, и устанавливает основные требования, определяющие объем и качество оказания следующих услуг в области культуры, в том числе:

1.2.1. Организация досуга и обеспечения населения услугами организаций культуры на базе учреждений клубного типа (далее культурно-досуговая услуга).

1.2.2. Организация деятельности коллективов местного традиционного народного художественного творчества.

1.2.3. Организация библиотечного обслуживания населения.

1.2.4. Организация оказания услуг дополнительного образования в сфере культуры и искусства.

1.3. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

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

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

- учреждение клубного типа – учреждение, основной деятельностью которого является оказание населению услуг социально-культурного, просветительского и развлекательного характера, создание условий для занятий любительским художественным творчеством;

-удовлетворение общественных потребностей в сохранении и развитии народной традиционной культуры, поддержка самостоятельной творческой инициативы и социально-культурной активности населения, организации его досуга и отдыха;

- 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;

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

- дополнительное образование детей в области культуры – деятельность, направленная на удовлетворение потребностей получателя услуг в самосовершенствовании, познании и творчестве, развитии интеллектуальных и творческих способностей, достижении творческих побед и успехов соответственно способностям.

1.4. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество оказания муниципальных услуг в области культуры:

- Конституция Российской Федерации;

- «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1 (в ред. от 23.07.2008);

- Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (с изм. от 01.01.2009);

- Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ (ред. от 22.07.2008, с изм. от 14.03.2009) «О пожарной безопасности»;

- Федеральный закон Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании» (с ред. от 13.02.2009);

- постановление Правительства Российской Федерации от 08.12.2005 № 740 «О федеральной целевой программе «Культура России (2006-2010 годы)» (в ред. от 14.01.2009);

- распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р (в ред. распоряжения Правительства РФ от 13.07.2007 № 943-р) «О социальных нормах и нормативах»;

- Положение об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства. (Утверждено Постановлением Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 № 609 (в ред. Постановления Правительства Российской Федерации от 23.12.2002 № 919);

- Закон Ставропольского края «О библиотечном деле в Ставропольском крае» от 17.05.1996 № 7-кз (в ред. Закона СК от 08.04.2005 № 21-кз);

- Общероссийский классификатор услуг населению, утвержденный Постановлением Госстандарта России от 28.06.1993 №163;

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

- Положение о государственном и муниципальном учреждении культуры клубного типа, рекомендованное решением Коллегии Министерства культуры РФ от 29.05.2002 №10;

- постановление главы администрации Андроповского муниципального района Ставропольского края от 11.12.2008 № 373 «О ведомственной целевой программе «Сохранение и развитие культуры в Андроповском муниципальном районе на 2009-2011 годы».

1.5. Основные факторы, влияющие на качество оказания услуг в области культуры:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционируют учреждения культуры;
- условия размещения и режим работы учреждения культуры;
- наличие специального технического оснащения учреждения культуры;
- укомплектованность учреждений культуры специалистами и их квалификация;
- наличие требований к технологии оказания услуги в области культуры;
- наличие информационного сопровождения деятельности учреждения культуры, порядка и правил оказания услуг в области культуры;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения, за соблюдением качества фактически оказываемых услуг требованиям настоящего Стандарта.

1.6. Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционируют учреждения культуры.

Документы, регламентирующие деятельность учреждений культуры:

- Устав учреждения;
- руководства, правила, инструкции, методики, положения;
- эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;
- государственные (в случае их принятия) и муниципальные стандарты услуг в области культуры;
- приказы и распоряжения руководителя учреждения;
- лицензия и аккредитация (в учреждениях дополнительного образования, подведомственных отделу культуры администрации Андроповского муниципального района).

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

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

- наименование и местоположение, юридический статус;
- правоспособность учреждения;
- цели и предмет деятельности учреждения;
- права и обязанности учреждения, его ответственность;
- управление учреждением, имущество и финансы учреждения;
- организация, оплата и дисциплина труда;
- порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации.

Устав должен быть утвержден постановлением администрации Андроповского муниципального района, согласован с отделом культуры администрации Андроповского муниципального района, зарегистрирован в Федеральной налоговой службе. Цели деятельности учреждений должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры.

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

В учреждении используются следующие основные руководства и правила:

- правила внутреннего трудового распорядка учреждения;
- трудовые и коллективные договоры;
- распоряжения и приказы отдела культуры администрации Андроповского муниципального района в области оказания услуг;
- иные руководства и правила учреждения.

При оказании услуги в учреждении используются следующие инструкции:

- инструкции персонала учреждения (должностные инструкции);
- инструкции по эксплуатации оборудования (паспорта техники);
- инструкции по охране труда в учреждении;
- инструкция о мерах пожарной безопасности в учреждении;
- иные инструкции учреждения.

1.6.3. В состав эксплуатационных документов, используемых учреждениями при оказании услуг в области культуры, входят:

- технические паспорта на используемое оборудование, включая инструкции пользователя на русском языке;
- сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества);
- инвентарные описи основных средств;
- иные эксплуатационные документы.

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

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

1.6.4. Государственные (в случае принятия) и настоящий Стандарт должны составлять нормативную основу практической работы учреждений культуры.

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

1.7. Условия размещения и режим работы учреждений культуры:

1.7.1. Учреждения культуры и их структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, до-

ступных для населения. Учреждения культуры должны размещаться в каждом поселении муниципального района в пределах территориальной доступности для жителей.

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

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.).

1.7.2. Режим работы учреждений культуры определяется документами учреждения (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка). Режим работы может быть с 7.00 до 23.00 часов. Допускается работа в праздничные и выходные дни.

1.8. Техническое оснащение учреждений культуры.

1.8.1. Каждое учреждение культуры должно быть оснащено специальным оборудованием и аппаратурой (в соответствии с назначением помещений), отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество оказываемых услуг соответствующих видов.

1.8.2. 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 культуры определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

1.9. Укомплектованность учреждений кадрами и их квалификация.

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

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Порядок комплектования персонала учреждения регламентируется его уставом.

1.9.2. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификацию специалистов следует поддерживать на должном уровне периодической учебной работой на курсах повышения квалификации или иными способами. Все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке.

1.9.3. 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.

1.10. Требования к технологии оказания услуг учреждениями, подведомственными отделу культуры:

1.10.1. Услуги в области культуры оказывают учреждения различных типов: библиотечные учреждения – муниципальное учреждение культуры «Андроповская межпоселенческая районная библиотека», библиотечные филиалы; клубные учреждения – муниципальное учреждение культуры «Андроповский районный социально-культурный центр»; учреждения дополнительного образования детей – муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Курсавская детская школа искусств», филиалы муниципального образовательного учреждения дополнительного образования детей «Курсавская детская школа искусств».

1.10.2. 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 учреждениями культуры, доступ к культурным благам и культурным ценностям.

1.10.3. Основными причинами отказа в оказании услуг учреждениями культуры являются следующие:

- нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
- нахождение получателя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и так далее).

1.10.4. Оказание услуг учреждениями культуры 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.

1.10.5. Работа учреждений по оказанию услуг в области культуры должна быть направлена на полное удовлетворение нужд получателей услуг, непрерывное повышение качества услуг.

1.11. Информационное сопровождение деятельности учреждений культуры:

1.11.1. Информационное сопровождение деятельности учреждений культуры, порядка и правил оказания услуги должно быть доступно населению муниципального района.

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

1.11.3. 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.

1.11.4. Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- размещения информации об учреждениях культуры, об оказываемых услугах, в сети Интернет на официальном сайте администрации муниципального района, собственных сайтах;
- информационных стендов (уголков получателей услуг), размещаемых в каждом учреждении культуры.

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

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

1.11.5. Получатель услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об оказываемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

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

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

1.12. Контроль за деятельностью учреждения культуры, за соблюдением качества фактически оказываемых услуг требованиям настоящего Стандарта:

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

Внутренний контроль проводится руководителем учреждения и его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества оказания услуг);
- контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);
- итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам квартала, года).

Выявленные недостатки по оказанию услуг анализируются по каждому сотруднику учреждения культуры с рассмотрением на комиссиях по служебно-

му расследованию и с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном оказании услуг).

1.12.2. Отдел культуры администрации Андроповского муниципального района осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждений культуры в части соблюдения качества муниципальных услуг путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- анализа обращений и жалоб граждан в отдел культуры, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;
- проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб учреждений культуры на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также фактов принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся отделом культуры администрации муниципального района ежеквартально, внеплановые – по поступлению жалоб на качество услуг.

Ежемесячно на совещании руководителей муниципальных учреждений культуры, проводимом начальником отдела культуры администрации муниципального района, руководитель каждого учреждения культуры представляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах.

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

- визуальный – проверка состояния учреждений культуры;
- аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на оказание услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги и другие;
- измерительный – проверка с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования;
- экспертный – опрос работников и других лиц о состоянии качества и безопасности услуг, оценка результатов опроса;
- социологический – опрос или интервьюирование получателей услуг, оценка результатов опроса.

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

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

Жалобы на оказание услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем учреждения культуры либо начальником отдела культуры администрации муниципального района в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.



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

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

1.12.4. Ответственность за качество оказания услуг, предоставляемых учреждением культуры:

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

Приказом руководителя учреждения в учреждении должны быть назначены ответственные лица осуществляющие контроль за качественным оказанием услуг получателям услуги в соответствии с настоящим Стандартом, а также сформирована служба контроля за качеством оказания услуг в соответствии с настоящим Стандартом, состоящая из заместителей руководителя учреждения и ведущих специалистов.

Руководитель учреждения обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения;
- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего оказание услуг и контроль соблюдения качества оказываемых услуг;
- организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;
- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;
- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и настоящего Стандарта.

1.12.5. Критерии оценки качества услуг в области культуры:

Критериями оценки качества услуг в области культуры являются:

- полнота оказания услуг в соответствии с установленными настоящим Стандартом, требованиями их предоставления;
- результативность качества услуг по оценки соответствия оказанной услуги Стандарту на основании индикаторов качества услуг и различными методами (в т.ч. изучением обращений граждан и опросов населения).

Качественное оказание услуг в области культуры характеризуют: эстетичность, комфортность, социальная адресность, точность, своевременность, актуальность и безопасность 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 учреждений, мест оказания услуг и их интерьеров должно соответствовать информационно-композиционной це-

лостности 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.

### 1.13. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта.

#### 1.13.1. Общие положения.

1.13.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта может любое лицо, являющиеся потребителем услуги. За несовершеннолетних обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители).

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

1.13.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований Стандарта, при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение Стандарта следующими способами:

- указание на нарушение требований Стандарта сотруднику учреждения, оказывающего услугу;
- жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю учреждения, оказывающего услугу;
- жалоба на нарушение требований Стандарта в администрацию Андроповского муниципального района на имя главы администрации или курирующего заместителя главы администрации либо на имя начальника отдела культуры администрации Андроповского муниципального района;
- обращение в суд.

1.13.1.3. Указание на нарушение требований Стандарта сотруднику учреждения, оказывающего услугу.

При выявлении нарушений требований Стандарта заявитель вправе указать на это сотруднику учреждения, оказывающего услугу, с целью незамедлительного устранения нарушения и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет).

При невозможности, отказе или неспособности сотрудника учреждения, оказывающего услугу, устранить допущенное нарушение требований Стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований Стандарта сотруднику учреждения, оказывающего услугу, не является обязательным для использования иных, предусмотренных Стандартом, способов обжалования.

1.13.1.4. Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю учреждения, оказывающего услугу.

При выявлении нарушений требований Стандарта заявитель вправе обратиться с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) учреждения, оказывающего услугу. Обращение с жалобой может быть осуществлено как в письменной, так и в устной форме.

Руководитель (заместитель руководителя) учреждения, оказывающего услугу, при приеме жалобы заявителя должен:

- принять меры по установлению факта нарушения требований Стандарта и удовлетворению требований заявителя либо аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

Отказ возможен в случае:

- несоответствия предъявленных требований требованиям настоящего Стандарта;

- при установлении факта безосновательности жалобы заявителя;

- при несоблюдении заявителем сроков для обращения с жалобой к руководителю учреждения.

При рассмотрении жалобы руководитель обязан:

- провести служебное расследование с целью установления фактов нарушений требований Стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;

- устранить установленные нарушения требований Стандарта;

- применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований Стандарта;

- направить не позднее 10 дней со дня подачи жалобы на имя заявителя официальный ответ, содержащий информацию о принятых мерах, в т.ч.: об устранении зафиксированных в жалобе нарушений, о примененных дисциплинарных взысканиях, или об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа.

В случае отказа учреждения, оказывающего услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя, либо в случае нарушения срока, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю учреждения, оказывающего услугу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

1.13.1.5. Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы на нарушение требований Стандарта в администрацию Андроповского муниципального района на имя главы администрации (курирующего заместителя) либо на имя начальника отдела культуры администрации Андроповского муниципального района.

1.13.1.6. Подача и рассмотрение жалобы в администрацию Андроповского муниципального района осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». (Рекомендуемая форма жалобы представлена в Приложении к настоящему стандарту).

1.13.1.7. Ответственное подразделение, в рамках осуществления проверочных действий вправе:

- осуществить проверку по содержанию поданной жалобы;

- поручить руководителю подведомственной организации, жалоба на которую была подана заявителем, установить факт нарушения отдельных требований Стандарта и выявить ответственных за это сотрудников. Установление

факта нарушения требований Стандарта в соответствии с данным пунктом может осуществляться только муниципальными организациями Андроповского муниципального района.

1.13.1.8. Ответственное подразделение может не осуществлять действия, указанные в пункте 1.13.1.7. в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;
- подача жалобы позднее 30 дней со дня, в котором заявителем было установлено нарушение требований Стандарта;
- содержание жалобы не относится к требованиям настоящего Стандарта.

Днем подачи жалобы является дата официальной регистрации письма в администрации Андроповского муниципального района или отделе культуры, или дата отправки почтового отправления.

1.13.1.9. По результатам проверки руководитель учреждения, оказывающего услугу:

- устраняет выявленные нарушения требований Стандарта, на которые было указано в жалобе заявителя;
- привлекает сотрудников, признанных ответственными за нарушение требований Стандарта, к ответственности;
- предоставляет ответственному подразделению отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения отдельных требований Стандарта и наказания ответственных сотрудников учреждения.

1.13.1.10. В сроки, установленные федеральным законом для рассмотрения обращений граждан, ответственное структурное подразделение направляет на имя заявителя официальное письмо, содержащее следующую информацию:

- действия и меры, предпринятые ответственным подразделением в части выявления и устранения допущенных нарушений, и результаты данных действий;
- установленные (неустановленные) факты нарушений требований Стандарта, о которых было сообщено заявителем;
- принятые меры ответственности в отношении отдельных должностных лиц, организации, оказывающей услугу и отдельных сотрудников данного учреждения;
- принесение от имени ответственного структурного подразделения извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований Стандарта;
- иную информацию в соответствии с федеральным законом, регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

1.13.1.11. Ответственное структурное подразделение администрации Андроповского муниципального района не реже 1 раза в квартал организует публикацию информации о количестве поданных жалоб (в разрезе требований настоящего стандарта), количестве установленных фактов нарушения требований Стандарта в средствах массовой информации ведет учет нарушений требований Стандарта в соответствии с обращениями в разрезе установленных требований и организаций, оказывающих услугу.

1.14. Ответственность за нарушение требований Стандарта качества муниципальных услуг.

1.14.1. Меры ответственности за нарушение требований Стандарта к сотрудникам учреждений, оказывающих услуги, устанавливаются руководителями данных учреждений в соответствии с требованиями настоящего Стандарта.

1.14.2. Меры ответственности за нарушение требований Стандарта могут быть применены к руководителям муниципальных учреждений по результатам установления имевшего место факта нарушений требований Стандарта в результате проверочных действий ответственного подразделения или судебного решения.

1.14.3. Меры ответственности к руководителям муниципальных учреждений, допустивших нарушение отдельных требований настоящего Стандарта, должны быть установлены, не менее чем:

- за 1 и более (до 5) нарушений учреждением требований Стандарта в течение года – замечание;

- за 5 и более (до 20) нарушений учреждением требований Стандарта в течение года – выговор;

- за 20 и более нарушений учреждением требований Стандарта в течение года – увольнение;

- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки ответственного подразделения администрации Андроповского муниципального района по устранению нарушений требований Стандарта в установленные сроки – выговор;

- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций указанных в актах проверки ответственного подразделения администрации Андроповского муниципального района по устранению нарушений требований Стандарта в установленные сроки – увольнение.

## 2. Требования к качеству оказания муниципальных услуг (Стандарт) по организации досуга и обеспечения населения услугами организаций культуры на базе учреждений клубного типа

2.1. Наименование услуги: организация досуга и обеспечение населения услугами организаций культуры на базе учреждений клубного типа (далее – культурно-досуговая услуга).

2.2. Содержание (предмет) услуги:

- организация досуга населения, включая: проведение культурно-массовых, зрелищных мероприятий, фестивалей, ярмарок, аукционов, выставок и других мероприятий межпоселенческого характера;

- обеспечение нормальных и безопасных условий для лиц, занимающихся в клубных формированиях, и лиц, посещающих культурно-досуговые мероприятия (обеспечение помещениями, их содержание в соответствии с требованиями государственного надзора, обеспечение безопасности, материально-техническое оснащение учреждений клубного типа, обеспечение персоналом и повышение его квалификации);

- оказание организационно-методической поддержки сельским Домам культуры по организации досуга населения в поселениях.

2.3. Получатели услуги: население, юридические лица (сельские Дома культуры).

2.4. Единица измерения – количество зрителей (посетителей) (тыс.чел.); количество участников коллективов, объединений, студий и т.д. (чел.), количество культурно-массовых мероприятий (шт.).

2.5. Основные документы, которыми руководствуется учреждение при оказании данной услуги:

- документы, указанные в пунктах 1.4. и 1.6. настоящего Стандарта, кроме того:

- положение о муниципальном учреждении культуры клубного типа;
- положение о предоставлении платных услуг;
- положение по аттестации творческих и руководящих работников;
- иные положения, приказы, инструкции культурно-досугового учреждения.

2.5.1. Основной документ оказания услуги – журнал учета культурно-массовых мероприятий учреждения.

2.6. Требования к помещениям.

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

- театральные и зрительные залы;
- фойе;
- репетиционные помещения;
- вспомогательные (служебные) помещения;
- 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.

Помещения должны соответствовать акустическим, световым, техническим параметрам и требованиям, санитарным нормам и правилам, требованиям техники безопасности.

2.7. Техническое оснащение.

Культурно-досуговое учреждение должно иметь следующее техническое оснащение:

а) в театральные и зрительных залах:

- световое оборудование (прожектора выносные, софиты, другие световые приборы);
- оборудование сцены (механику сцены, антрактно-раздвижной занавес, одежду сцены);
- звуковое оборудование (активные и пассивные акустические системы, усилители звука, микрофоны, микшерные пульта и др.);

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

- систему освещения;
- теплоцентраль;

- кино- и видеопроекторное оборудование;
- щиты управления электроснабжением;
- иное оснащение.

## 2.8. Требования к персоналу.

Оказание данной услуги осуществляют следующие виды персонала:

- творческий персонал - специалисты (режиссеры, художественные руководители, методисты, культурные организаторы, балетмейстеры, художники, и так далее);
- административно-управленческий персонал (директор, бухгалтер, начальник хозяйственного отдела и так далее);
- технические работники (слесари, техники, гардеробщики, сторожа уборщики и так далее).

2.8.1. Уровень профессиональной компетентности творческих работников должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей. Творческие работники культурно-досуговых учреждений один раз в пять лет проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации творческих и руководящих работников, разработанным учреждением. По результатам аттестации творческие работники относятся к соответствующему уровню квалификации.

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

- расширения возможностей населения (граждан) в получении культурно-досуговых услуг;
- содержательного досуга и общения граждан, постоянного развития и совершенствования основных направлений культурно-досуговой деятельности в соответствии с потребностями населения;
- осуществления прав граждан на приобщение к ценностям культуры.

2.10. Видами деятельности культурно-досуговых учреждений являются:

- организация и проведение культурно-массовых мероприятий, гражданских и семейных обрядов;
- демонстрация кино- и видеопрограмм и фильмов;
- проведение тематических вечеров, циклов творческих встреч;
- организация лекториев, вечеров и других форм просветительской деятельности;
- организация массовых театрализованных праздников и представлений, в том числе площадных, народных гуляний;
- организация досуга различных групп населения: вечеров отдыха и танцев, дискотек, молодежных балов, карнавалов, детских утренников, игровых и познавательных программ, корпоративных праздников;
- создание условий для неформального общения, организация литературных и музыкальных гостиных, посиделок;
- создание и организация работы коллективов, кружков, студий по различным жанрам и видам любительского искусства;
- сбор, обработка статистической, аналитической и иной информации по функционированию и развитию сети учреждений культуры поселений;

- методическое и информационное обеспечение деятельности учреждений культуры поселений;

- обеспечение повышения квалификации руководителей и специалистов учреждений культуры поселений.

#### 2.11. Требования к услуге

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

2.11.2. Качественное оказание услуг должно быть направлено на формирование культурных потребностей жителей района; организацию досуга для всех категорий населения, расширение сферы общения; содействие в мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов, преодолению стрессовых ситуаций; нравственное, эстетическое, патриотическое, экологическое воспитание граждан, детей и подростков.

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

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

2.11.4. Организация культурно-досуговых услуг должна обеспечиваться своевременной информацией об их проведении, ценовой доступностью и возможностью их посещения всеми желающими.

2.11.5. При организации культурно-досуговых услуг учреждение должно учитывать: спрос на данные услуги, их социальную значимость, запросы населения.

#### 2.12. Критерии оценки качества культурно-досуговой услуги:

- оптимальность использования ресурсов культурно-досугового учреждения;

- удовлетворенность граждан оказанием культурно-досуговой услуги.

#### 2.13. Система индикаторов услуги:



№ п/п	Индикаторы качества бюджетной услуги	Значение индикатора, ед. изм.
1	2	3
1	Охват населения культурно-досуговой услугой (количество посетителей мероприятий)	не менее 50% от численности населения района в год
2	Количество культурно-массовых мероприятий	не менее 20 мероприятий в год на 1 специалиста
3	Уровень разнообразия тематической направленности проводимых мероприятий	не менее 5 направлений в год для каждого учреждения
4	Уровень разнообразия жанровой направленности самодеятельных творческих коллективов (хоровое, хореографическое и так далее)	не менее 5 направлений для каждого учреждения
5	Уровень разнообразия форм проведения культурно-массовых мероприятий	не менее 10 форм на одного специалиста
6	Охват методической помощью учреждений культуры (разработка методических пособий, репертуарных и сценарных сборников)	80%

### 3. Требования к качеству оказания муниципальных услуг (Стандарт) по созданию условий для развития местного традиционного народного художественного творчества в поселениях, входящих в состав муниципального района

3.1. Наименование услуги: организация деятельности коллективов местного традиционного народного художественного творчества.

#### 3.2. Содержание услуги:

предоставление услуг для реализации потребностей граждан в занятиях народным художественным творчеством, включая:

- обеспечение деятельности в поселениях самодеятельных творческих коллективов различной жанровой направленности, осуществляющих функции сохранения, развития и популяризации народного художественного творчества (обеспечение помещениями для репетиций, музыкальными инструментами, костюмами, организационно-техническое и методологическое сопровождение);

- поддержку творческой деятельности граждан, являющихся носителями и распространителями материальных и духовных традиций народной культуры с использованием механизмов грантовой поддержки, учреждения премий, другого материального и морального стимулирования;

- обучение навыкам художественного творчества;

- организацию и проведение праздников, конкурсов и других массовых мероприятий, организуемых с целью популяризации и развития народного художественного творчества.

3.3. Получатель услуги: население муниципального района.

3.4. Единица измерения: количество участников коллективов, объединений, студий и т.д. (чел.).

3.5. Основные документы, которыми руководствуется учреждение при оказании данной услуги:

документы, указанные в пунктах 1.4. и 1.6. настоящего Стандарта, кроме того:

- положение о самодеятельных творческих коллективах;
- положение по аттестации творческих и руководящих работников;
- иные положения, нормативные и локальные акты, касающиеся оказания данной услуги.

3.5.1. Основным документом является журнал учета работы клубных формирований.

3.6. Требования к помещениям.

В здании учреждения для оказания данной услуги должны быть предусмотрены следующие помещения:

- репетиционные помещения;
- вспомогательные (служебные) помещения;
- помещения для демонстрации результатов местного традиционного художественного и любительского творчества.

3.6.1. Помещения, предоставляемые клубным формированиям местного традиционного художественного и любительского творчества должны соответствовать акустическим, световым, техническим параметрам и требованиям, санитарным нормам и правилам, требованиям техники безопасности.

3.7. Техническое оснащение.

Помещения, предоставляемые клубным формированиям местного традиционного художественного и любительского творчества должны быть оснащены необходимым специальным оборудованием и инструментарием.

3.8. Требования к персоналу.

Оказание данной услуги осуществляют следующие виды персонала:

- творческий персонал (режиссеры, художественные руководители, балетмейстеры, хормейстеры, аккомпаниаторы, руководители кружков, методист и так далее);
- технические работники (техники, костюмер, уборщики и так далее).

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

3.8.1. Уровень профессиональной компетентности творческих работников должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей. Творческие работники один раз в пять лет проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации творческих и руководящих работников, разрабо-

танном учреждении. По результатам аттестации творческие работники относятся к соответствующему уровню квалификации.

3.9. Целями и задачами деятельности по оказанию данной услуги является создание условий для:

- развития местного традиционного художественного творчества, развития творческих потребностей и способностей граждан, детей и подростков;
- осуществления прав граждан на приобщение к ценностям культуры и искусства.

3.10. Видами деятельности по оказанию данной услуги являются:

- создание и организация работы творческих коллективов, студий и кружков любительского творчества, народных театров, любительских объединений и клубов по интересам, иных клубных формирований;
- организация и проведение концертов, фестивалей, смотров, конкурсов, выставок и других форм показа результатов творческой деятельности клубных формирований;
- организация спектаклей, концертов, других театрально-зрелищных мероприятий с участием самодеятельных и профессиональных коллективов;
- демонстрация имеющихся в районе изделий местного традиционного народного художественного творчества;
- организация участия самодеятельных творческих коллективов и отдельных исполнителей в краевых, региональных и других конкурсах и фестивалях;
- обучение и подготовка руководителей клубных формирований учреждений культуры поселений, повышение их квалификации.

3.11. Требования к услуге.

3.11.1. Качественное оказание услуг должно быть направлено на развитие местного традиционного художественного творчества, развитие творческих потребностей и способностей граждан, детей и подростков, повышение творческой активности, расширение общего и культурного кругозора.

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

Оплата услуг в сфере обеспечения жителей услугами творческих самодеятельных коллективов, студий, клубов определяется Положением о платных услугах, утверждаемым руководителем учреждения.

3.11.3. 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.

3.11.4. Организация данной услуги должна обеспечиваться своевременной информацией, ценовой доступностью и возможностью участия всех желающих в соответствии с творческими наклонностями.

3.11.5. При создании и организации работы творческих коллективов, студий и кружков любительского творчества, народных театров, любительских объединений и клубов по интересам, иных клубных формирований учреждение должно обеспечить привлечение населения и увеличение количества гражд-

дан, занимающихся традиционным народным художественным творчеством, путем информации и популяризации данного вида деятельности.

3.11.6. Содействие в организации и проведении фестивалей, смотров, конкурсов, выставок и других форм показа результатов творческой деятельности клубных формирований должно обеспечивать: качественные организационные мероприятия, обеспечивающие широкое привлечение коллективов и отдельных участников, безопасность, сохранность ценностей материальной культуры, удобные для просмотра помещения или специально отведенные места, оборудованные необходимой для этого техникой и аппаратурой, достаточные по площади для расположения и просмотра.

3.12. Критерии оценки качества услуги:

- оптимальность использования ресурсов культурно-досугового учреждения;
- удовлетворенность граждан предоставлением услуги, соответствие услуги запросам населения.

3.13. Система индикаторов качества услуги:

№ п/п	Индикаторы качества бюджетной услуги	Значение индикатора
1	2	3
1	Уровень жанрового разнообразия самодеятельных творческих коллективов (хоровое, хореографическое и так далее)	не менее 5 направлений для каждого учреждения
2	Уровень концертной деятельности самодеятельных творческих коллективов	не менее 10 выступлений на один творческий коллектив в год
3	Доля фестивалей, смотров, конкурсов, выставок и других форм показа результатов творческой деятельности клубных формирований от общего количества массовых мероприятий	не менее 4 %
4	Повышения профессиональной подготовки (количество творческих лабораторий, мастер-классов, семинаров)	не менее 4 в год
5	Охват местным традиционным художественным творчеством населения района	не менее 1%
6	Отсутствие жалоб на работу учреждений, оказывающих муниципальные услуги	100%

#### 4. Требования к качеству оказания муниципальных услуг (Стандарт) по организации библиотечного обслуживания населения межпоселенческими библиотеками, комплектование и обеспечение сохранности их библиотечных фондов

4.1. Наименование услуги: организация библиотечного обслуживания населения.

4.2. Содержание услуги:

4.2.1. библиотечное обслуживание населения, включая:

- выдачу книг и других документов из библиотечного фонда во временное пользование (на дом, в читальном зале);

- информационное и справочно-библиографическое обеспечение пользователей библиотек путем предоставления информации об имеющихся ресурсах библиотеки;

- доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных;

- оказание справочной и консультационной помощи в поиске информации;

- создание условий для пополнения и обеспечения сохранности библиотечных фондов;

- проведение культурно- просветительской работы на базе библиотек;

- обеспечение нормальных и безопасных условий для пользователей (обеспечение помещениями, их содержание в соответствии с требованиями государственного надзора, обеспечение безопасности, материально-техническое оснащение учреждений, обеспечение персоналом и повышение его квалификации).

4.3. Получатели услуги: население Андроповского муниципального района.

4.4. Единицы измерения: документовыдача – количество выданных книг (шт.); число пользователей (чел.)

4.5. Основные документы, которыми руководствуется учреждение при оказании данной услуги:

- документы, указанные в пунктах 1.4. и 1.6. настоящего Стандарта, кроме того:

- приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 № 19 «Об утверждении правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук»;

- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 02.12.1998 № 590 «Об утверждении «Инструкции об учете библиотечного фонда»;

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

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

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

- ГОСТ 7.20-2000 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика;

- ГОСТ 7.84-2002. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу, издания, обложки и переплеты, общие требования и правила оформления;

- иные документы.

4.5.1. При оказании данной услуги используются следующие основные руководства и правила:

- правила пользования библиотеками (библиотеками-филиалами);

- правила внутреннего трудового распорядка библиотеки;

- иные руководства и правила в области библиотечного обслуживания.

Основными Положениями в учреждении являются:

- положение о представлении платных услуг;

- положение по аттестации библиотечных работников;

- положение о структурных подразделениях;

- иные положения библиотеки.

4.6. Требования к помещениям и режим работы библиотек.

4.6.1. Учреждение, оказывающее 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 нормами и правилами:

- для предоставления открытого доступа к фондам и кафедрам выдачи – не менее 70 кв.м. на 1000 томов;

- с закрытым доступом к фонду – 5.5 кв.м. на 1000 томов;

- с ограниченным доступом к фонду - 7 кв. м на 1000 томов;

- площади для размещения читальных залов с открытым доступом к фонду - из расчета 10 кв. м на 1000 томов;

- число посадочных мест в библиотеке - из расчета 2,5 кв. м на 1 место (или 1,5 кв. м на 1000 жителей);

- число посадочных мест для просмотра периодики - из расчета 3 кв. м на 1 место (или 1 место на каждые 2000-3000 жителей);

- количество служебных помещений зависит от числа штатных сотрудников и выполняемых ими функций, но не менее 20% площади читательской зоны.

4.6.2. Режим работы библиотек определяется локальными актами учреждений, оказывающих услугу в сфере библиотечного обслуживания (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка). Основной режим работы библиотек с 10.00 до 19.00 часов. Допускается работа в выходные

и праздничные дни. Обязательным условием работы библиотек является проведение санитарного дня не реже одного раза в два месяца.

4.6.3. В здании библиотеки должны быть предусмотрены следующие помещения:

4.6.3.1. основные помещения:

- помещение книговыдачи или абонементов;
- читальные залы;
- книгохранилища.

4.6.3.2. дополнительные помещения:

- гардероб;
- досуговый центр;
- иные помещения.

4.7. Техническое оснащение библиотек.

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

К основному оборудованию, используемому в библиотеках, относятся:

- библиотечные кафедры и картотечные шкафы;
- компьютерная техника;
- копировально-множительная техника;
- стеллажи для хранения книг;
- столы и стулья;
- стеллажи - шкафы для книжных выставок;
- иное оборудование.

4.8. Требования к персоналу.

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

4.8.2. Оказание библиотечных услуг осуществляют следующие виды персонала:

- специалисты – библиотекари, библиографы, методисты, операторы ЭВМ, инженеры, программисты;
- административно-управленческий персонал (директор, бухгалтер, заведующие филиалами и так далее);
- технические работники (уборщик, сторож и так далее).

4.8.3. На должности специалистов принимаются лица, имеющие необходимую квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной гуманитарной и технической специальности, подтвержденную документами об образовании.

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

Библиотечные работники один раз в пять лет проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации библиотечных работников и

руководителей, разработанным учреждением. По результатам аттестации специалисты относятся к соответствующему уровню квалификации.

4.9. Целями и задачами деятельности по оказанию данной услуги является:

- удовлетворение информационных и досуговых потребностей населения;
- сохранение культурного наследия и необходимых условий для реализации права граждан на библиотечное обслуживание.

4.10. Видами деятельности по оказанию данной услуги являются:

- получение во временное пользование любого документа из библиотечных фондов;
- предоставление документа или их копии по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;
- информирование пользователей об информационных ресурсах библиотеки;
- справочная помощь в поиске и выборе информации;
- предоставление услуг читальных залов;
- обслуживание пользователей в удаленном режиме;
- комплектование, обработка, формирование библиотечного фонда;
- проведение культурно-просветительской работы;
- повышение квалификации специалистов через систему семинаров, тренингов, стажировок и т.д.

4.10.1. На платной основе могут быть оказаны следующие услуги:

- выполнение сложных тематических справок;
- выдача редкой литературы;
- прокат компакт-дисков, аудиокассет, видеокассет;
- поиск информации в сети Интернет; консультационная помощь в подборе информации;
- сканирование материалов;
- представление документов для фотосъемки;
- ламинирование;
- брошюрование;
- ксерокопирование материалов, в том числе с масштабированием;
- иные услуги в соответствии с прейскурантом.

4.11. Требования к услуге по библиотечному обслуживанию населения.

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

обеспечение оперативного доступа получателя услуги к информационным ресурсам - библиотечному фонду, включающему в себя:

- книжный фонд;
- фонд периодики;
- медиафонд (информационные ресурсы на аудио, видео, электронных носителях, виниловых дисках).

4.11.2. 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 поль-



зования и поведения в библиотеках, утверждаемые руководителем библиотеки. Библиотека обслуживает всех граждан, проживающих на обслуживаемой территории, вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений и отношения к религии.

4.11.3. Библиотечное обслуживание пользователей, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста или физических недостатков, должно обеспечивать получение ими документов из фондов общедоступных библиотек через заочные или внестационарные формы обслуживания.

4.11.4. Библиотека оказывает основные услуги бесплатно в соответствии с «Правилами пользования библиотекой», дополнительные – за плату, в соответствии с «Положением о платных услугах».

4.11.5. В библиотеках получатели услуг имеют право:

- стать пользователями библиотек по предъявлению документов, удостоверяющих их личность, а несовершеннолетние в возрасте до 14 лет - копий документов, удостоверяющих личность их законных представителей;
- бесплатно получать полную информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;
- бесплатно получать справочную помощь в поиске и выборе источников информации;
- участвовать в культурно-массовых мероприятиях, проводимых библиотеками района, направление, вид и тематика которых должны соответствовать возрастной и социальной категории потребителей услуги;
- пользоваться другими видами услуг, в том числе платными, перечень которых определяется Перечнем платных услуг, утвержденным руководством библиотеки;
- осуществлять иные права, предусмотренные уставом библиотеки.

Результатом оказания услуги является содействие в получении полного объема необходимой информации.

4.11.6. Время оказания услуг каждому потребителю не регламентируется. На обслуживание одного пользователя библиотеки отводится не менее 15 минут.

На оказание справочно-консультационной помощи отводится не менее 20 минут на одну услугу.

На оказание инновационных услуг, связанных с медиаресурсами (оцифровка, выполнение запросов пользователей по электронной базе данных, сканирование, ламинирование, ксерокопирование), требуется 40 минут.

Предоставление во временное пользование любого документа из библиотечного фонда производится на срок 30 дней – взрослым пользователям, 15 дней – детям, в читальном зале – в течение дня.

4.11.7. Имеющаяся в библиотеках система каталогов должна обеспечивать быстроту получения интересующей получателя услуги информации, ее разнообразие, возможность получения информации по интересующей теме из различных источников.

4.11.8. 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.

4.11.9. 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.

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

4.11.11. 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.

4.11.12. Информационное сопровождение деятельности библиотек, порядка и правилах оказания услуги по библиотечному обслуживанию должна быть доступна населению района.

4.12. Критерии оценки качества услуги по библиотечному обслуживанию населения.

4.12.1. Критериями оценки качества библиотечного обслуживания являются:

- создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора граждан района;
- оптимальность использования ресурсов библиотек;
- удовлетворенность получателей услуг библиотечным обслуживанием;
- отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуг в сфере библиотечного обслуживания в соответствии с настоящим Стандартом.

4.13. Система индикаторов качества услуги:

№ п/п	Индикаторы качества бюджетной услуги	Значение индикатора
1	2	3
1	Обновляемость библиотечного фонда (доля новых поступлений в общем объеме хранения)	не менее 0,5 % в год
2	Уровень условий для образовательной деятельности посетителей (число посадочных мест в чи-	не менее 5 на 1000 пользователей

	тальных залах)	
3	Уровень удовлетворенности получателей услуг (количество посещений библиотек)	не менее 8 раз одним пользователем
4	Доля экземпляров библиотечного фонда для детей в общем объеме библиотечного фонда	не менее 20 %
5	Доля востребованных экземпляров библиотечного фонда в общем библиотечном фонде	не менее 20 %
6	Уровень укомплектованности кадрами в соответствии со штатным расписанием	100 %
7	Доля библиотечных кадров с высшим профессиональным образованием от общего числа специалистов	не менее 30 %
8	Охват библиотечным обслуживанием (количество пользователей)	не менее 50% численности населения
9	Количество семинаров, стажировок, тренингов и т.д.	не менее 10 в год
10	Количество массовых просветительских мероприятий	не менее 10 в год на одно учреждение
11	Отсутствие жалоб потребителей на оказание муниципальных услуг	100%

5. Требования к качеству оказания муниципальных услуг (Стандарт) по организации предоставления дополнительного образования детям в области культуры

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

5.2. Содержание услуги:

5.2.1. Оказание услуг дополнительного образования в сфере культуры и искусства, включая:

- обучение учащихся по программам дополнительного образования различной направленности в сфере культуры и искусства;

- организацию участия учащихся в районных и выездных фестивалях и конкурсах;

- обеспечение нормальной и безопасной жизнедеятельности учащихся (обеспечение помещениями, их содержание в соответствии с требованиями государственного надзора, обеспечение безопасности, материально-техническое оснащение учебного процесса, обеспечение педагогическим и прочим персоналом, повышение квалификации персонала).

5.2.2. Дополнительное образование в области культуры представляет собой процесс:

- воспитания учащихся;

- развития мотивации личности к познанию и творчеству;

- обучения учащихся посредством реализации дополнительных образовательных программ и осуществления образовательно – информационной деятельности в различных областях искусства.

Дополнительное образование детей осуществляется по образовательным программам следующих направленностей:

- музыкальное;
- художественное;
- хореографическое;
- вокально-хоровое;
- театральное;
- эстетическое;
- и другие направления.

5.3. Получатели услуги: население Андроповского муниципального района в возрасте от 6 до 18 лет (далее – учащиеся).

5.4. Единица измерения: количество учащихся (чел.).

5.5. Основные документы, которыми руководствуется учреждение при оказании данной услуги:

- документы, указанные в пунктах 1.4. и 1.6. настоящего Стандарта, кроме того:

Нормативные документы, регламентирующие деятельность учреждений дополнительного образования детей:

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

- Типовое положение об образовательном учреждении дополнительного образования детей, утвержденное Постановлением Правительства Российской Федерации от 07.03.1995 № 233 (ред. от 10.03.2009г.);

- Перечень видов образовательных учреждений дополнительного образования детей» (инструкционное письмо Минобрнауки России от 24.03.1997 № 12).

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

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

- свидетельство о государственной аккредитации учреждения дополнительного образования;

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

- 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.

5.5.2. Основными Положениями в системе дополнительного образования являются:

- положение об аттестации педагогических и руководящих работников;
- положение о педагогическом Совете;
- положение о методическом Совете;
- положение о собрании трудового коллектива;
- иные положения в сфере дополнительного образования.

5.6. Требования к помещениям и режим работы учреждения.

5.6.1. Учреждения дополнительного образования и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, в пределах территориальной доступности для населения.

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

5.6.3. Режим работы учреждения дополнительного образования определяется уставом учреждения.

Занятия детей 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 часов, а их окончание – не позднее 22-00 часов.

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

5.6.4.1. основные помещения:

- учебные помещения (комнаты для групповых и индивидуальных занятий);
- специализированные помещения (актовый зал, хореографические залы, студии и так далее).

5.6.4.2. дополнительные помещения:

- гардеробная и так далее.

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

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

5.6.6. Здания учреждений дополнительного образования детей должны быть оборудованы системами хозяйственно-питьевого, противопожарного и горячего водоснабжения, канализацией и водостоками.

5.7. Техническое оснащение учреждений дополнительного образования:

5.7.1. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, инструментами, аппаратурой, приборами, отвечающими требованиям стандар-

тов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество оказываемой услуги.

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

- музыкальная аппаратура и музыкальные инструменты;
- хореографические станки;
- компьютерная техника;
- аудио и видеоаппаратура;
- иное оснащение.

5.8. Требования к персоналу.

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

Оказание услуги в сфере дополнительного образования осуществляют следующие виды персонала:

- административно-управленческий персонал (руководитель учреждения, заместители руководителя, заведующие отделениями, иной административно-управленческий персонал);
- педагогический персонал (преподаватели);
- технические работники (уборщики помещений, вахтеры, сторожи и так далее);
- иные работники (концертмейстеры и так далее).

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

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

5.8.4. Педагогические и руководящие работники учреждений дополнительного образования детей один раз в пять лет проходят обязательную аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации педагогических и руководящих работников, разработанном учреждением. По результатам аттестации педагогические работники относятся к определенному уровню квалификации.

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

5.9. Цели и задачи деятельности.

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

#### 5.10. Виды деятельности:

- предоставление дополнительного образования, образовательная деятельность (учебный процесс);
- развитие творческих способностей, творческая самореализация личности, организация концертных программ, выставок, конкурсов учащихся;
- подготовка учащихся с ярко выраженными способностями к поступлению в специальные учебные заведения;
- создание творческих коллективов учащихся для овладения навыками исполнительского мастерства;
- участие учащихся в зональных, краевых и других конкурсах, смотрах, олимпиадах и т.д.;
- воспитательная деятельность;
- выявление и развитие одаренных детей;
- оказание дополнительных услуг в области обучения, развития творческих способностей; настройка и прокат музыкальных инструментов.

Оказание услуг дополнительного образования в сфере культуры осуществляет образовательное учреждение – муниципальное образовательное учреждение дополнительного образования детей «Курсавская школа искусств».

Дополнительное образование детей осуществляется по образовательным программам следующих направленностей:

- музыкальное;
- художественное;
- хореографическое;
- вокально-хоровое;
- театральное;
- эстетическое;
- другие направления.

#### 5.11. Требования к услуге.

5.11.1. В учреждениях дополнительного образования детей в области культуры наполняемость групп не рекомендуется превышать 15 детей (за исключением хоровых, танцевальных, художественных, оркестровых и тому подобных групп).

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

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

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

- необходимо проведение перерывов между занятиями длительностью не менее 5 минут для отдыха детей и проветривания помещений.

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

5.11.4. Организация образовательного процесса в области культуры предусматривает, что:

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

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

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

5.11.5. Содержание образования в учреждениях дополнительного образования в области культуры строится на основании:

- типовых программ, утвержденных Министерством культуры Российской Федерации;

- адаптированных программ, утвержденных педагогическим советом учреждения;

- авторских программ, прошедших экспертизу и рекомендованных экспертным советом.

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

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

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

5.11.7. Информационное сопровождение деятельности учреждений дополнительного образования:

В учреждении дополнительного образования в сфере культуры должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения об услугах, ко-



пии лицензии, требования к учащимся, правила порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

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

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

5.11.8. Услуга по дополнительному образованию в области культуры и искусства является платной. Стоимость услуги и порядок дифференцированной оплаты (в зависимости от категории получателей услуги) устанавливается муниципальным правовым актом администрации Андроповского муниципального района.

5.11.9. Услуга дополнительного образования в области культуры носит заявительный характер и оказывается вне зависимости от медицинского состояния учащегося (за исключением случаев несовместимости медицинского состояния ребенка выбранному направлению обучения).

5.12. Критерии оценки качества услуги дополнительного образования в области культуры.

5.12.1. Качественную услугу дополнительного образования характеризуют:

- расширение знаний учащихся учреждений дополнительного образования;
- развитие творческих способностей учащихся;
- самореализация и самовоспитание учащихся;
- создание условий для непрерывного дополнительного образования детей в соответствии с их интересами и потребностями;
- организации содержательного досуга и занятости учащихся;
- результаты участия учащихся в фестивалях, выставках, конкурсах различного уровня.

5.13. Система индикаторов (характеристик) качества услуги:

№ п/п	Индикаторы качества бюджетной услуги	Значение индикатора, %
1	2	3
1	Доля учащихся, принимающих участие в конкурсах, фестивалях, смотрах, выставках, конференциях, в том числе: - районных - региональных, зональных - краевых к общему количеству учащихся	не менее 10 не менее 5 не менее 1
2	Доля поступления выпускников в профильные СУЗы или ВУЗы к общему количеству выпускников в год	не менее 1

3	Общий уровень укомплектованности кадрами в соответствии со штатным расписанием	100
4	Доля педагогических кадров с высшим профессиональным образованием от общего числа педагогов	не менее 10
5	Доля педагогов, прошедших курсы повышения квалификации не менее 1 раза в 5 лет от общего числа педагогов	100
6	Охват детей дополнительным образованием в сфере культуры (количество учащихся от общего количества детей 6-18лет)	не менее 8
7	Уровень развития творческих способностей детей (количество учащихся, участвующих в творческих коллективах)	не менее 50
8	Отсутствие жалоб на работу учреждений при оказании услуг	100%

---

\_\_\_\_\_

(ФИО руководителя ответственного структурного подразделения)

от

\_\_\_\_\_

(ФИО заявителя)

Жалоба  
на нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги

Я, \_\_\_\_\_,

(ФИО заявителя)

проживающий по адресу

\_\_\_\_\_

(индекс, город, улица, квартира)

подаю жалобу от имени

\_\_\_\_\_

(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества муниципальной услуги \_\_\_\_\_,  
допущенное \_\_\_\_\_

(наименование организации, допустившей нарушение Стандарта)

в части следующих требований:

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:  
обращение к сотруднику организации, оказывающей услугу \_\_\_\_\_ (да/нет)  
обращение к руководителю организации, оказывающей услугу \_\_\_\_\_  
(да/нет).

Для подтверждения представляемой информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо организации, оказывающей услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы \_\_\_\_\_ (да/нет).
2. Официальное письмо организации, оказывающей услугу, об отказе в удовлетворении требований заявителя \_\_\_\_\_ (да/нет).
3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем организации, оказывающей услугу \_\_\_\_\_ (да/нет).
4. \_\_\_\_\_

5. \_\_\_\_\_

6. \_\_\_\_\_

Копии, имеющих документов, указанных в п. 1-3 прилагаю к жалобе \_\_\_\_\_ (да/нет)

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

ФИО _____ паспорт серия _____ № _____ выдан _____	<input type="text"/>
дата выдачи _____	<i>подпись</i>
контактный телефон _____	<input type="text"/>
	<i>дата</i>