**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**КИРЕНСКИЙ РАЙОН**

**АДМИНИСТРАЦИЯ МО АЛЫМОВСКОЕ**

**СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ №** 55

**31 августа 2011 г. с. Алымовка**

# *"Об утверждении стандарта качества оказания муниципальных услуг в сфере культуры"*

В целях повышения качества муниципальных услуг в сфере культуры, оказываемых населению и юридическим лицам Алымовского муниципального образования, создания системы контроля за непосредственными результатами деятельности бюджетных учреждений и вышестоящих органов управления со стороны получателей муниципальных услуг, руководствуясь [ст.17](garantf1://86367.17) Федерального закона от 06.10.2003 г. N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Уставом Алымовского муниципального образования, [Положением](garantf1://21599255.9991) о стандартах качества оказания муниципальных услуг (выполнения работ), утвержденным [постановлением](garantf1://21599255.0) Главы Алымовского МО,

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить стандарт качества оказания муниципальных услуг в сфере культуры ([Приложение N 1](#sub_9991)).

2. МУ КДЦ "Вдохновение", ответственному за оказание муниципальных услуг:

2.1. Довести стандарт качества муниципальных услуг в сфере культуры (далее - стандарт) до сведения подведомственных муниципальных учреждений культуры.

2.2. Обеспечить:

1) наличие в свободном доступе в подведомственных учреждениях, оказывающих муниципальные услуги, стандарта качества тех муниципальных услуг, которые они оказывают;

2) контроль за соблюдением подведомственными муниципальными учреждениями культуры требований стандарта.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

4. Настоящее постановление вступает в силу с момента его [опубликования](garantf1://34730340.0).

[Опубликовать](garantf1://34728951.0) настоящее постановление в журнале «информационный Вестник Алымовского МО».

**Глава Алымовского МО Федоров В. И.**

*Подготовил:*

*Специалист администрации*

*Зуева И. В. телефон (факс) 37- I- 36*

Приложение N 1

к [Постановлению](#sub_0) Главы Алымовского МО

от 31 августа 2011 г. N 55

# Стандарт качества оказания муниципальных услуг в сфере культуры

# I. Общие положения

1. Разработчиком настоящего Стандарта качества оказания муниципальных услуг в сфере культуры (далее по тексту - Стандарт) является администрация Алымовского муниципального образования (далее – администрация МО).

Область применения Стандарта: настоящий Стандарт распространяется на услуги в сфере культуры, оказываемые муниципальными учреждениями культуры и дополнительного образования детей, оплачиваемые (финансируемые) из средств местного бюджета, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления следующих муниципальных услуг:

- библиотечное обслуживание населения;

- организация досуга и обеспечение жителей услугами культурно - досуговых учреждений.

2. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

1) муниципальные услуги в сфере культуры - услуги в области культуры, оказываемые в соответствии с муниципальным заданием органами местного самоуправления, бюджетными учреждениями и иными юридическими лицами в Алымовском муниципальном образовании;

2) получатели услуги - физические или юридические лица различной организационно - правовой формы, индивидуальные предприниматели, на удовлетворение потребностей которых направлена муниципальная услуга, имеющие желание и возможность посетить (посещающие) муниципальные учреждения культуры с целью культурного развития и духовного обогащения, развития творческих, интеллектуальных, нравственных способностей;

3) оказание муниципальной услуги в сфере культуры - действия, направленные на удовлетворение потребностей получателей муниципальных услуг в сфере культуры, которые предпринимаются по поручению (заказу) органов местного самоуправления и оплачиваются за счет средств местного бюджета;

4) стандарт качества оказания муниципальных услуг в сфере культуры - обязательные для исполнения правила, устанавливаемые в интересах получателей муниципальной услуги в сфере культуры, минимальные требования к оказанию услуги, включающие количественные и качественные характеристики (параметры) оказания данной услуги с точки зрения ее получателя;

5) культурно - досуговое учреждение - учреждение, основными видами деятельности которого являются предоставление населению услуг социально-культурного, просветительского и развлекательного характера, проведение культурно - массовых мероприятий, организация студий, творческих самодеятельных коллективов, любительских объединений и клубов по интересам, и иная деятельность по организации досуга населения.

6) библиотека - информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам;

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

3. Контроль за деятельностью учреждений в сфере культуры:

3.1. Контроль за деятельностью учреждений осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

3.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения.

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, конкурсов) или направлению деятельности учреждения);

б) итоговый (проверка деятельности учреждения по результатам отчетного периода). Выявленные недостатки по оказанию услуг в сфере культуры 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).

3.3. Администрация МО осуществляет внешний контроль за деятельностью подведомственных учреждений в части соблюдения качества муниципальной услуги путем:

1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

2) анализа обращений и жалоб граждан в Администрацию МО, проведения по фактам обращения служебных расследований в порядке, предусмотренном [п. 5.4.](#sub_54) настоящего Стандарта;

3) проведения контрольных мероприятий.

Плановые контрольные мероприятия проводятся Администрацией МО ежеквартально, внеплановые - по поступлению жалоб на качество услуг.

4. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги.

4.1. Деятельность учреждений по предоставлению услуг в сфере культуры должна быть направлена на полное удовлетворение нужд их получателей, непрерывное повышение качества услуг.

4.2. Руководители учреждений культуры и дополнительного образования несут полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяют основные цели, задачи и направления деятельности учреждений в области совершенствования качества предоставляемых услуг.

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

4.3. Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам учреждения, оказывающего услугу, устанавливаются руководителем учреждения в соответствии с локальными актами учреждения и законодательством.

5. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

5.1. Общие положения.

5.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего стандарта качества муниципальной услуги может любое лицо, посетившее учреждение, оказывающее услугу.

За малолетних (лиц в возрасте до 14 лет) обжаловать нарушение настоящего стандарта могут родители (законные представители).

Лица в возрасте от 14 до 18 лет могут самостоятельно обжаловать нарушение требований настоящего стандарта при наличии письменного согласия родителей (законных представителей), либо за них это могут сделать родители (законные представители).

Правозащитные организации также могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

5.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги (далее - заявитель), при условии его дееспособности может обжаловать нарушение настоящего стандарта следующими способами:

- указание на нарушение требований стандарта сотруднику учреждения, оказывающего услугу;

- жалоба на нарушение требований стандарта руководителю учреждения, оказывающего услугу;

- жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию МО;

- обращение в суд.

5.1.3. Малолетние заявители и несовершеннолетние заявители (при отсутствии письменного согласия родителей, законных представителей) в случае, если они являются непосредственными потребителями муниципальной услуги, могут самостоятельно обжаловать нарушение настоящего стандарта способами, указанными в [абзацах втором](#sub_5122), [третьем пункта 5.1.2](#sub_5123) настоящего стандарта, с учетом особенностей, указанных в [пункте 5.5](#sub_55) настоящего стандарта.

5.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику учреждения, оказывающего услугу.

5.2.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, 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, которого он представляет).

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

5.3. Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю учреждения, оказывающего услугу.

5.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю учреждения, оказывающего услугу.

5.3.2. Обращение заявителя с жалобой к руководителю учреждения, оказывающего услугу, может быть осуществлено в письменной или устной форме. Учреждение, оказывающее услугу, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

5.3.3. Руководитель учреждения, оказывающего услугу, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворению требований заявителя;

- аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

5.3.4. В случае аргументированного отказа, учреждение, оказывающее услугу, по просьбе заявителя, обязано в течение трех дней с момента подачи жалобы представить официальное письмо с указанием причины отказа в удовлетворении требований заявителя.

5.3.5. При личном обращении заявителя с жалобой с целью установления факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного) руководитель учреждения, оказывающего услугу, должен совершить следующие действия:

5.3.5.1. По возможности организовать устранение зафиксированного нарушения требований стандарта в присутствии заявителя.

5.3.5.2. Принести извинения заявителю от имени учреждения за имевший место факт нарушения требований стандарта, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет), в случае, если такое нарушение имело место и руководитель не считает для этого целесообразным проведение дополнительных служебных расследований.

5.3.5.3. В случае удовлетворения всех требований заявителя действия, указанные в [пунктах 5.3.5.4. - 5.3.5.7.](#sub_5354) настоящего стандарта, не осуществляются.

5.3.5.4. Если требования заявителя не были полностью удовлетворены, представить по требованию заявителя расписку в получении жалобы.

5.3.5.5. Провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников.

5.3.5.6. Устранить нарушения и применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований стандарта, в соответствии с внутренними документами учреждения, оказывающего услугу и требованиями законодательства.

5.3.5.7. По просьбе заявителя представить ему в виде официального письма информацию о предпринятых мерах.

5.3.6. В случае отказа учреждения, оказывающего услугу, от удовлетворения требований заявителя, 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.

5.4. Жалоба на нарушение требований стандарта в Администрацию МО.

5.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение на имя Главы Алымовского МО.

5.4.2. Жалоба может быть подана не позднее 10 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение стандарта, либо с момента получения официального отказа учреждения, оказывающего услугу, от удовлетворения требований заявителя.

5.4.3. В течение 5 дней с момента регистрации жалобы Глава Алымовского МО должно принять решение об осуществлении действий с целью установления факта нарушения отдельных требований стандарта (далее - проверочных действий) либо об отказе в осуществлении таких действий.

5.4.4. Администрация МО может отказать в осуществлении проверочных действий в следующих случаях:

- представление заявителем заведомо ложных сведений;

- нарушение сроков, указанных в [пункте 5.4.2](#sub_542) настоящего стандарта;

- признание содержания жалобы не относящимся к требованиям настоящего стандарта.

Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается.

5.4.5. В случае принятия решения об отказе в осуществлении проверочных действий в ответе заявителю в обязательном порядке должны быть указаны причины отказа в осуществлении проверочных действий.

5.4.6. Администрация МО устанавливает факт нарушения отдельных требований стандарта, на который было указано в жалобе заявителя в течение 25 дней с момента регистрации жалобы.

5.4.7. Администрация МО может осуществить проверочные действия:

- посредством поручения руководителю подведомственного учреждения, на которое заявителем была подана жалоба, поручения установить факт нарушения отдельных требований стандарта и выявить виновных сотрудников;

- собственными силами Администрации МО.

Осуществление проверочных действий по жалобам, содержащим указание на наличие официального отказа учреждения, оказывающего услугу, от удовлетворения требований заявителя, осуществляется исключительно в соответствии с [абзацем третьим пункта 5.4.7](#sub_5473).

5.4.8. Установление факта нарушения требований стандарта силами учреждения, оказывающего услугу, осуществляется посредством проведения руководителем данного учреждения проверки и/или служебного расследования по содержанию поступившей жалобы.

Сроки установления факта нарушения требований стандарта учреждения, оказывающего услугу, определяются в соответствии с поручением Администрации МО.

По результатам проведения проверки и/или служебного расследования руководитель учреждения, оказывающего услугу:

- устраняет выявленные нарушения требований стандарта, на которые было указано в жалобе заявителя;

- привлекает сотрудников, признанных виновными за нарушение требований стандарта, к ответственности в соответствии с внутренними документами учреждения и законодательством;

- представляет в Администрацию МО отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения отдельных требований настоящего стандарта с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований стандарта и наказания ответственных сотрудников учреждения.

На основании данных отчета Администрация МО может провести проверочные действия по соответствующей жалобе самостоятельно в случае возникновения сомнений в достоверности результатов представленного отчета.

5.4.9. По результатам осуществленных проверочных действий Администрация МО:

- готовит соответствующий акт проверки учреждения, оказывающего услугу и допустившего нарушение стандарта;

- обеспечивает применение мер ответственности к учреждению, оказывающему услугу и ее руководителю;

- не позднее 30 дней с момента регистрации жалобы направляет на имя заявителя официальное письмо по результатам проверочных действий.

5.4.10. Заявитель в любой момент может отозвать свою жалобу до принятия решения по ней.

5.4.11. Заявитель вправе обжаловать действия Администрации МО по рассмотрению жалобы в соответствии с настоящим стандартом в судебном порядке.

5.5. Особенности обжалования нарушения стандарта малолетними и несовершеннолетними (в случае отсутствия письменного согласия родителей, законных представителей).

5.5.1. При подаче жалобы руководителю учреждения, оказывающего услугу, жалоба подается исключительно в устной форме.

5.5.2. Руководитель учреждения, оказывающего услугу, вправе уведомить родителей (законных представителей) заявителя о факте подачи жалобы и принятом им решении.

5.5.3. Уведомление о мерах, предпринятых по факту приема жалобы заявителя, осуществляется посредством уведомления родителей (законных представителей) заявителя.

6. Информационное сопровождение деятельности учреждений культуры:

6.1. Информационное сопровождение деятельности учреждений, порядка и правил предоставления муниципальных услуг в сфере культуры должно быть доступно населению Алымовского муниципального образования. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям [закона](garantf1://10006035.0) Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

6.2. 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.

6.3. Информирование граждан осуществляется посредством:

1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

2) размещения информации на информационных стендах (уголков получателей услуг).

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

6.4. В каждом учреждении должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о муниципальных услугах, предоставляемых учреждением, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

6.5. Получатели услуг вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о предоставляемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

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

# II. Муниципальные услуги в сфере культуры Алымовского МО

# 1. Библиотечное обслуживание населения

1. Общие положения

Учреждение, в отношении которого применяется стандарт.

Учреждением, оказывающим услугу библиотечного обслуживания населения и в отношении которого применяется настоящий Стандарт, являются библиотечные филиалы № 3,11 Муниципального учреждения КДЦ «Вдохновение» (далее - библиотеки).

2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги:

2.1. [Конституция](garantf1://10003000.0) Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 г., с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ [от 30.12.2008 N 6-ФКЗ](garantf1://94633.0), [от 30.12.2008 N 7-ФКЗ](garantf1://94634.0)).

2.2. [Бюджетный кодекс](garantf1://12012604.0) Российской Федерации от 31.07.1998 N 145-ФЗ (ред. [от 27.06.2011](garantf1://12066406.0)).

2.3. [Закон](garantf1://4540.0) Российской Федерации от 9 октября 1992 года N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (ред. [от 08.05.2010](garantf1://12061591.0)).

2.4. [Федеральный закон](garantf1://3585.0) Российской Федерации от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле" (ред. [от 27.12.2009](garantf1://94138.0)).

2.5. [Федеральный закон](garantf1://10064504.0) от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" (ред. [от 19.07.2011](garantf1://12066780.0)).

2.6. [Федеральный закон](garantf1://3526.0) от 29.12.1994 N 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов" (в ред. [от 11.07.2011](garantf1://12061591.0)).

2.7. [Федеральный закон](garantf1://79146.0) от 24.07.1998 N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации" (ред. [от 21.07.2011](garantf1://95705.0)).

2.8. [Федеральный закон](garantf1://86367.0) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" (ред. [от 25.07.2011](garantf1://95500.0)).

2.9. [Федеральный закон](garantf1://12061584.0) от 22.07.2008 N 123-ФЗ "Технический регламент о требованиях пожарной безопасности".

2.10. [Приказ](garantf1://1484464.0) Минкультуры Российской Федерации от 02.12.1998 N 590 "Об утверждении инструкции об учете библиотечного фонда".

2.11. Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки (принят на VI Ежегодной сессии Конференции РБА 24.05.2001).

2.12. Основные положения организации сети муниципальных общедоступных (публичных) библиотек в субъектах Российской Федерации, утвержденные Приказом Минкультуры России от 14.11.1997 N 682.

2.13. [Межгосударственный стандарт](garantf1://6077263.0) ГОСТ 7.20-2000 "Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика" (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 19.04.2001 N 182-ст).

2.14. [Правила](garantf1://88038.0) пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (введены в действие Приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 N 736).

2.15. [Закон](garantf1://21589396.0) Иркутской области от 18.07.2008 г. N 46-оз "О библиотечном деле в Иркутской области" (ред. **от 29.12.2009**).

2.16. [Закон](garantf1://21594095.0) Иркутской области от 04.12.2008 г. N 98-оз "Об обязательном экземпляре документов в Иркутской области"(ред. **от 06.12.2010**).

3. Порядок получения доступа к услуге.

3.1. Муниципальная услуга может быть оказана всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства и места регистрации.

3.2. Для приобретения возможности получить муниципальную услугу гражданам старше 14 лет необходимо лично обратиться в учреждение, оказывающее услугу по адресу: с. Алымовка, ул. Центральная, д. 25., телефон 3-71-92.

В состав Учреждения входят:

- филиал № 3 библиотеки, с. Алымовка, ул. Центральная, 25.

- филиал № 11 библиотеки, д. Никулина, ул. Садовая, 3-2.

3.3. В качестве документа, предоставляющего право пользования услугами данной библиотеки, по желанию обратившегося, могут быть выданы:

- формуляр читателя или аналогичный документ с определенным сроком действия;

- пропуск на разовое посещение библиотеки.

Формуляр читателя (иной аналогичный документ) дает право пользования услугами только той библиотеки, в которой он был получен.

Срок действия формуляра не может быть менее трех лет.

В формуляре читателя, пропуске на разовое пользование услугами библиотеки должны быть указаны:

- год выдачи документа;

- дата следующей перерегистрации (смены) формуляра читателя.

3.4. Документ, предоставляющий право пользования услугами библиотеки, обязателен к предъявлению как в первое посещение библиотеки, так и в последующие посещения.

3.5. Жителю или гостю Алымовского муниципального образования может быть отказано в предоставлении доступа к услуге в следующих случаях:

- непредставление документов, дающих право на получение услуги;

- нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;

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

- обращение за получением услуги в дни и часы, в которые учреждение закрыто для посещения посетителями.

Отказ в предоставлении доступа к услуге по иным основаниям не допускается.

3.6. Для приобретения возможности получить муниципальную услугу жителям и гостям Алымовского муниципального образования в возрасте менее 14 лет необходимо лично с родителями (законными представителями) обратиться в учреждение, оказывающее услугу (либо предъявить паспорт родителей (законных представителей) или заменяющий его документ).

3.7. Библиотечное обслуживание пользователей, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и (или) физических недостатков, должно обеспечивать получение ими документов из фондов общедоступных библиотек через заочные или внестационарные формы обслуживания, возможность доставки информации на дом. При этом должна быть налажена постоянная связь с такими пользователями, изучение сферы их интересов, подготовка перечня литературы по их запросам, обмен информацией между ними.

3.8. Услуги могут предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с утвержденными тарифами.

На платной основе могут быть оказаны следующие услуги:

1) использование компьютерной техники и Интернета;

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

3) подбор литературы из фондов по предварительной заявке;

4) оплата бибтехники;

5) иные услуги в соответствии с утвержденными тарифами.

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

4. Требования к качеству муниципальной услуги.

4.1. Документы, регламентирующие деятельность библиотеки:

1)Устав;

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

3) Государственные стандарты и настоящий стандарт качества услуг должны составлять нормативную основу практической работы учреждения;

4) Прочие документы: штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка, коллективный договор, положения, технический и энергетический паспорт учреждения, эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру, распоряжения и постановления Главы Алымовского МО, распоряжения и приказы руководителя учреждения.

4.2. Требования к учреждению, оказывающему услугу:

Библиотеки должны быть размещены в специально предназначенных или приспособленных зданиях и помещениях, доступных для населения, и оснащены телефонной связью.

4.3. Требования к зданию, в котором оказывается услуга, и к прилегающей территории:

4.3.1. В зимнее время подходы к учреждению должны быть очищены от снега и льда.

4.4. Требования к помещениям, в которых оказывается услуга:

4.4.1. 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, населения и на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.).

4.4.2. В помещении библиотеки должен быть организован поиск книг и документов по каталогу.

4.4.3. Учреждение, оказывающее услугу, обязано по желанию пользователей представлять книгу отзывов и предложений или установить в фойе доску отзывов и предложений в целях приема мнений посетителей по улучшению обслуживания.

4.4.4. Размеры площадей, необходимых для размещения библиотек, должны определяться в соответствии со следующими нормами:

1) площади для размещения абонемента:

а) с открытым доступом к фонду и кафедрам выдачи - не менее 70 кв. м (при соответствующей вместимости полок),

б) с закрытым доступом к фонду - 5,5 кв. м на 1000 томов,

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

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

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

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

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

4.5. Требования к режиму работы:

4.5.1. Режим работы библиотек определяется локальными актами учреждений, предоставляющих услугу в сфере библиотечного обслуживания (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка). Основной режим работы библиотек - с 10.00 до 18.00. Допускается работа в выходные и праздничные дни. Обязательным условием работы библиотек является проведение санитарного дня не реже одного раза в два месяца.

4.5.2. В случае изменения расписания работы библиотеки оказывающее услугу учреждение должно публично известить своих читателей об изменении расписания работы (дней и часов работы) не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений.

4.6. Требования к взаимодействию сотрудников с потребителями услуги:

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

4.6.2. Предоставление библиотечных услуг осуществляют следующие виды персонала:

1) библиотекари;

2) технические работники.

4.6.3. 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 достаточным для возложенных на них обязанностей. Необходимо постоянно стимулировать повышение уровня квалификации библиотечных работников.

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

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

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

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

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

а) книжный фонд;

б) фонд периодики;

в) медиафонд (информационные ресурсы на аудио, видео, электронных носителях, виниловых дисках);

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

4.8. 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 библиотеками, 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) 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 учреждения.

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

4.9. Время оказания услуг каждому потребителю не регламентируется.

Предоставление во временное пользование любого документа из библиотечного фонда по абонементу производится на срок 30 дней (детям - 15 дней), в читальном зале - в течение рабочего дня.

4.10. 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. Помещения и оборудование для детских библиотек должны соответствовать их возрастным особенностям.

Учреждение, оказывающее услугу должно способствовать физическому, интеллектуальному, психическому, духовному и нравственному развитию детей, а также содействовать в соответствии со своей компетенцией родителям (лицам, их заменяющим), иным лицам, осуществляющим мероприятия с участием детей, при осуществлении ими своих обязанностей по воспитанию и образованию детей.

4.12. 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.

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

4.14. Пользователи библиотек обязаны соблюдать правила пользования библиотеками.

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

4.15. Требования к предоставлению сопутствующих услуг:

4.15.1. Учреждение, оказывающее услугу, должно предоставить посетителям библиотеки возможность воспользоваться услугами ксерокопирования (на платной основе).

4.16. Требования к прочим аспектам деятельности:

4.16.1. Учреждению, оказывающему услугу Администрации МО, запрещается использование сведений о пользователях библиотек, читательских запросах, за исключением случаев, когда эти сведения используются для научных целей и повышения качества библиотечного обслуживания.

4.16.2. Учреждение, оказывающее услугу, не реже одного раза в квартал должно проводить опрос читателей с целью выявления пожеланий относительно новых приобретений в библиотечный фонд. Результаты опроса должны быть доступны для читателей библиотеки и Администрации МО.

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает оказывающее услугу учреждение от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

5. Система индикаторов качества услуги:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N п./п. | Индикаторы качества муниципальной услуги | Значение индикатора |
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Обновляемость библиотечного фонда (для новых поступлений в общем объеме хранения) | не менее 0,5% в год |
| 2 | Число посадочных мест в читальных залах | не менее 6 на 1000 пользователей |
| 3 | Доля редких экземпляров библиотечного фонда в общем объеме библиотечного фонда | не менее 5% |
| 4 | Доля экземпляров библиотечного фонда для детей в общем объеме библиотечного фонда | не менее 15% |
| 5 | Доля востребованных экземпляров библиотечного фонда в общем библиотечном фонде | не менее 30% |
| 6 | Уровень укомплектованности кадрами в соответствии со штатным расписанием | 100% |

# 2. Организация досуга и обеспечение жителей услугами культурно - досуговых учреждений

1. Общие положения.

1.1. Учреждение, в отношении которого применяется стандарт.

Учреждением, оказывающим услугу организации досуга населения и обеспечению жителей услугами культурно-досуговых учреждений и в отношении которого применяется настоящий Стандарт, является Муниципальное учреждение КДЦ «Вдохновение» (далее именуемое - культурно - досуговое учреждение).

1.2. Качественное оказание данной муниципальной услуги должно обеспечивать расширение общего и культурного уровня и сферы общения населения, способствовать поднятию жизненного тонуса населения, содействию в мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных и физических ресурсов, отвлечению от жизненных трудностей, конфликтов и преодолению стрессовых ситуаций, развитию творческих начал, повышению творческой активности населения, всестороннему развитию детей и подростков, нравственному, эстетическому, патриотическому воспитанию граждан.

2. Нормативно-правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги

2.1. [Конституция](garantf1://10003000.0) Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 г., с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ [от 30.12.2008 N 6-ФКЗ](garantf1://94633.0), [от 30.12.2008 N 7-ФКЗ](garantf1://94634.0)).

2.2. [Бюджетный кодекс](garantf1://12012604.0) Российской Федерации от 31.07.1998 N 145-ФЗ (ред. [от 27.06.2011](garantf1://12066406.0)).

2.3. [Закон](garantf1://4540.0) Российской Федерации от 9 октября 1992 года N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (ред. [от 08.05.2010](garantf1://12061591.0)).

2.4. [Федеральный закон](garantf1://10064504.0) от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" (ред. [от 19.07.2011](garantf1://12066780.0)).

2.5. [Федеральный закон](garantf1://79146.0) от 24.07.1998 N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации" (ред. [от 21.07.2011](garantf1://95705.0)).

2.6. [Федеральный закон](garantf1://86367.0) от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" (ред. [от 25.07.2011](garantf1://95500.0)).

2.7. [Федеральный закон](garantf1://12061584.0) от 22.07.2008 N 123-ФЗ "Технический регламент о требованиях пожарной безопасности".

2.8. [Правила](garantf1://88038.0) пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (введены в действие Приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 N 736).

2.9. [Приказ](garantf1://92873.0) Министерства культуры и массовых коммуникаций РФ от 25.05.2006 г. N 229 "Об утверждении методических указаний по реализации вопросов местного значения в сфере культуры городских и сельских поселений, муниципальных районов и методических рекомендаций по созданию условий для развития местного традиционного народного художественного творчества".

2.10. Решение Думы Алымовского сельского поселения от 27.07.2006 г. N 57 "Об утверждении положения о создании условий для организации досуга жителей Алымовского муниципального образования".

3. Порядок получения доступа к услуге

3.1. Муниципальная услуга может быть оказана всем гражданам вне зависимости от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, убеждений, социального, имущественного и должностного положения, иных обстоятельств.

3.2. Данная муниципальная услуга носит интегрированный характер и может быть представлена в различной форме (массовой, камерной, индивидуальной, интерактивной) и на любой демонстрационной площадке (в зрительном, танцевальном, выставочном зале, на площади, стадионе, учебном заведении и т.д.).

3.3. Услуга может предоставляться как на бесплатной основе, так и за определенную плату в соответствии с утвержденными тарифами.

На бесплатной основе могут осуществляться услуги, направленные на:

1) проведение общественно и социально значимых культурно-массовых мероприятий (государственные, муниципальные, сельские, отраслевые праздники и т.п.);

2) культурное обслуживание наименее защищенных слоев населения(пенсионеры, инвалиды, дети из малообеспеченных семей, дети-сироты, многодетные семьи и пр.);

3) поддержку деятельности основных (концертных) составов любительских творческих коллективов;

4) патриотическое воспитание детей и молодежи.

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

В соответствии с законодательством, при организации платных мероприятий культурно - досуговое учреждение может устанавливать льготы для детей дошкольного возраста, учащихся, инвалидов, ветеранов, иных категорий граждан.

3.4. Учреждение, оказывающее услугу, должно способствовать физическому, интеллектуальному, психическому, духовному и нравственному развитию детей, а также содействовать в соответствии со своей компетенцией родителям (лицам, их заменяющим), иным лицам, осуществляющим мероприятия с участием детей, при осуществлении ими своих обязанностей по воспитанию и образованию детей.

3.5. Основными причинами отказа в оказании культурно - досуговых услуг являются следующие обстоятельства:

- нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;

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

Отказ от оказания услуги по иным основаниям не допускается.

4. Требования к качеству муниципальной услуги.

4.1. В соответствии с содержанием муниципальной услуги, услуга по организации досуга населения и обеспечению жителей услугами культурно - досуговых учреждений включает в себя:

1) проведение различных по форме и тематике культурных мероприятий - праздников, представлений, смотров, вечеров, фестивалей, ярмарок, выставок и др.;

2) организация работы клубных формирований - любительских творческих коллективов, кружков, студий, любительских объединений, клубов по интересам различной направленности и других клубных формирований;

3) организация работы лекториев, народных университетов, школ и курсов по различным отраслям знаний, других форм просветительской деятельности;

4) оказание консультативной, методической и организационно-творческой помощи в подготовке и проведении культурно - досуговых мероприятий;

5) оказание справочных, информационных, других видов услуг в сфере культуры и смежных отраслях, в соответствии с уставом учреждения.

4.2. Документы, регламентирующие деятельность культурно - досугового учреждения:

1)Устав;

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

3) Государственные стандарты и настоящий стандарт качества услуг должны составлять нормативную основу практической работы учреждения;

4) Прочие документы: штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка, коллективный договор, положения, технический и энергетический паспорт учреждения, эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру, распоряжения и постановления главы Алымовского МО, распоряжения и приказы руководителя учреждения.

4.3. Требования к учреждению, оказывающему услугу:

4.3.1. Культурно - досуговое учреждение должно быть размещено в специально предназначенных или приспособленных зданиях и помещениях, доступных для населения, и оснащены телефонной связью.

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

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

В учреждении должны быть приняты меры по обеспечению безопасности посетителей и персонала, защиты материальных ресурсов.

4.3.2. Режим работы учреждения определяется локальными актами учреждения, предоставляющего услугу (правилами внутреннего трудового распорядка). Допускается работа сверх установленного режима рабочего времени, в выходные и праздничные дни.

4.3.3. В здании учреждения культурно - досугового типа должны быть предусмотрены следующие помещения: фойе, репетиционные помещения, вспомогательные (служебные) помещения, технические помещения.

4.3.4. Культурно - досуговое учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, современной аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых населению культурно - досуговых услуг.

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.

4.4. Укомплектованность учреждения кадрами и их квалификация.

4.4.1. Учреждение должно располагать необходимым и достаточным числом специалистов для обеспечения выполнения основных функций учреждения. Порядок комплектования персонала культурно - досугового учреждения регламентируется его уставом.

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

- творческий персонал (художественные руководители самодеятельных коллективов, хормейстеры, художники и так далее),

- административно-управленческий персонал (руководитель и так далее),

- технические работники (уборщики и так далее).

Состав персонала определяется в соответствии со штатным расписанием.

4.4.3. Уровень профессиональной компетентности творческих работников должен быть достаточным для возложенных на них обязанностей. Качество образования работников должно обеспечиваться повышением их профессионального уровня, получением работниками званий и способствовать проявлению талантов. Обязательным требованием является повышение уровня квалификации работников.

Руководители и специалисты учреждения один раз в пять лет проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации, разработанным учреждением. По результатам аттестации работникам присваиваются разряды, соответствующие определенному уровню квалификации.

У всех специалистов должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности, права и ответственность.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, гуманность и доброжелательность.

4.5. Требования к представлению информации:

4.5.1. Учреждение, оказывающее услугу, в обязательном порядке должно информировать население о культурных мероприятиях, времени, месте их проведения через местные средства массовой информации.

4.5.2. Учреждение, оказывающее услугу, обязано также представлять указанную в [п. 4.4.2.](#sub_442) информацию по телефонному обращению жителей и гостей муниципального образования. Телефонные консультации должны быть доступны в течение времени работы учреждения.

5. Система индикаторов (характеристик) качества услуги:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N п/п | Индикаторы качества муниципальной услуги | Значение индикатора, ед. изм. |
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Количество посетителей мероприятий | не менее 50% от численности населения (в год) |
| 2 | Разнообразие тематической направленности проводимых мероприятий | не менее 5 направлений в год |
| 3 | Разнообразие направлений деятельности самодеятельных творческих коллективов (хоровое, хореографическое и так далее) | не менее 5 направлений |
| 4 | Количество выступлений самодеятельных творческих коллективов | не менее 6 выступлений на один творческий коллектив в год |