



**Отдел культуры, туризма и народно-художественных
промыслов администрации
Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области**

ПРИКАЗ

по производственным вопросам

19 января 2021 года

№ 4/1-од

**Об утверждении Стандарта качества оказания муниципальных услуг
в учреждениях культуры Тоншаевского муниципального округа
Нижегородской области**

В целях повышения качества и доступности муниципальных услуг в учреждениях культуры и эффективности использования средств бюджета Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области, в соответствии с Федеральным законом от 08.05.2010 № 83 “О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений”, руководствуясь Положением об Отделе культуры, туризма и народно-художественных промыслов администрации Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области, утвержденного Советом депутатов Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области № 76 от 24.12.2020 года **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Стандарт качества оказания муниципальных услуг в учреждениях культуры Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области (Приложение №1).
2. Руководителям учреждений культуры:

Директору МБУК «МЦКС»- Тимоновой Г.Г.

Директору МУК «МЦБС» - Крашенинниковой Н.П.

Директору МУК ТКМ – Кочневу В.И.

Директору МБУ ДО ТДМШ – Кузнецовой Н.В.

2.1. Довести Стандарт качества оказания муниципальных услуг в учреждениях культуры до сведения сотрудников муниципальных учреждений культуры;

2.2. Обеспечить предоставление муниципальных услуг учреждениями культуры в соответствии со Стандартом, осуществлять контроль за соблюдением полноты и эффективности применения Стандарта;

2.3. Обеспечить в свободном доступе информирование граждан о наличии стандартов качества муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями культуры.

3. Системному администратору Управления культуры Митрофанову В.С. обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте Отдела культуры в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на консультанта Отдела культуры администрации Тоншаевского муниципального округа Питилимову Н.А.

Заведующий отдела культуры



И.Л. Кованева

Стандарт качества предоставления муниципальных услуг в учреждениях культуры Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области

1. Область применения.

1.1 Стандарты качества предоставления муниципальных услуг в сфере культуры (далее – Стандарт) распространяются на услуги в сфере культуры, предоставляемые населению учреждениями культуры, и устанавливают основные требования, определяющие качество этих услуг, финансируемых из средств бюджета Тоншаевского муниципального округа.

1.2 Разработчиком Стандарта качества является Отдел культуры, туризма и народно-художественных промыслов Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области.

1.3. В целях настоящего Стандарта качества применяемые понятия имеют следующие значения:

- *муниципальная услуга* – результат деятельности производителя услуги, выполняемой по муниципальному заданию, финансируемой за счет средств бюджета Тоншаевского муниципального округа и предоставляемой потребителю;

- *качество муниципальной услуги* – совокупность характеристик услуг, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя;

- *стандарт качества предоставления муниципальной услуги* - обязательство органов исполнительной власти Тоншаевского муниципального округа по обеспечению возможности получения населением муниципальных услуг в определенных объемах и определенного качества.

1.4. Стандарт качества муниципальных услуг определяется по следующим направлениям:

- условия обслуживания (удобство получения услуги потребителем, время предоставления услуги, соблюдение санитарно-гигиенических норм);

- полнота выполнения процедур, необходимых для предоставления муниципальных услуг;

- квалификационные требования к персоналу, оказывающему муниципальную услугу.

1.5. Потребителями муниципальных услуг являются юридические и физические лица.

1.6. Муниципальные услуги в области культуры предоставляются муниципальными бюджетными и казенными учреждениями культуры (далее – учреждения культуры) по основным направлениям:

- организация музейной деятельности;
- организация библиотечной деятельности;
- организация предоставления дополнительного образования детей;
- организация досуга и развитие народного самодеятельного творчества.

2. Нормативно-правовая база обеспечения стандартов качества предоставления муниципальных услуг в учреждениях культуры.

Стандарт регламентируется следующими нормативными актами:

- Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993);
- Конвенция о правах ребенка;
- Федеральный закон от 06 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Закон Российской Федерации от 10 июля 1992 г. № 3266-1 «Об образовании»;
- Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09 октября 1992 г. № 3612-1;
- Федеральный закон от 25 июня 2002 г. № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;
- Закон Российской Федерации от 22 июля 1993 г. № 5487-1 «Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан»;
- Федеральный закон от 29 декабря 1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральный закон от 26 мая 1996 г. № 54-ФЗ «О музейном фонде российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 11 августа 1995 г. № 135-ФЗ «О благотворительной деятельности и благотворительных организациях»;
- Федеральный закон от 21 июля 2005 г. № 94-ФЗ «О размещении заказов на поставки товаров, выполнение работ, оказание услуг для государственных и муниципальных нужд»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 26 июня 1995 г. № 609 «Об утверждении положений о музейном фонде Российской Федерации, о государственном каталоге музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 12 ноября 1999 г. № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 07 марта 1995 г. № 233 «Об утверждении Типового положения об образовательном учреждении дополнительного образования детей»;

- Федеральным законом «Основы законодательства РФ о культуре» от 09.10.1992 N 3612-1;- - Уставом Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области ;

- Положением об Отделе культуры, туризма и народно-художественных промыслов администрации Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области, утвержденного Советом депутатов Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области № 76 от 24.12.2020 года

3. Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуг в учреждениях культуры.

Основными факторами, влияющими на качество предоставления услуг в учреждениях культуры, предоставляемых населению, являются:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;

- условия размещения учреждения;

- специальное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);

- укомплектованность специалистами и их квалификация;

- наличие информации об учреждении культуры, порядке и правилах предоставления услуг населению;

- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля над деятельностью учреждения культуры.

3.1. Документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение культуры:

3.1.1. Устав учреждения культуры, который должен включать в себя сведения:

- о юридическом статусе (указание на организационно-правовую форму и форму собственности);

- о предназначении учреждения культуры;

- об источниках финансирования, ведомственной принадлежности и подчиненности;

- о структурных подразделениях, основных направлениях их деятельности.

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

3.1.3. Государственные стандарты и настоящий Стандарт качества должны составлять нормативную основу практической работы учреждений культуры.

3.1.4. Прочие документы: штатное расписание, правила внутреннего и трудового распорядка, руководство, инструкции, методики работы с населением и собственной деятельности, технический и энергетический паспорт учреждения.

3.2. Условия размещения учреждений культуры.

3.2.1. Учреждение культуры и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных или приспособленных зданиях и помещениях, доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

3.2.2. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т.д.).

3.3. Специальное техническое оснащение учреждений культуры.

3.3.1. Каждое учреждение культуры должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

3.3.2. Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению, содержать в технически исправном состоянии.

3.3.3. Неисправное специальное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, заменяются или ремонтируются (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена проверкой.

3.4. Укомплектованность учреждений культуры специалистами и их квалификация.

3.4.1. Учреждение культуры должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

3.4.2. 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 высоком уровне периодической учебой на курсах повышения квалификации или иными действенными способами.

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

3.4.4. Все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке.

3.4.5. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждений культуры должны обладать морально-эстетическими качествами, чувством ответственности.

3.4.6. При оказании услуг работники культуры должны проявлять к населению максимальную вежливость, внимание, терпение.

3.5. Состояние информации об учреждении культуры, порядок и правила предоставления услуг населению.

В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»:

- учреждение культуры обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть представлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения,

- потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о предоставляемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор;

- в состав информации об услугах в обязательном порядке должны быть включены:

- перечень основных муниципальных услуг, предоставляемых учреждением культуры;

- характеристика муниципальной услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;
- наименования государственных и настоящего стандартов, требованиям которых должны соответствовать услуги;
- взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемой услуги);
- возможность влияния потребителя на качество услуги;
- адекватные и легкодоступные средства для эффективного общения работников учреждения культуры с потребителями;
- возможность получения оценки качества услуги со стороны потребителя;
- установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителей;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления муниципальной услуги.

3.6. Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля над деятельностью учреждения.

3.6.1. Учреждения культуры должны иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля над деятельностью подразделений и сотрудников с целью определения соответствия оказываемых муниципальных услуг в области культуры государственным стандартам и стандартам муниципального образования, другим нормативным документам в области культуры и искусства. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с потребителями, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

3.6.2. Внешняя система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляет Отдел культуры администрации Тоншаевского муниципального округа на предмет соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества.

Работа учреждений культуры в области качества предоставления муниципальных услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей, непрерывное повышение качества услуг.

Руководитель учреждения культуры несет полную ответственность за качество предоставления муниципальных услуг. Он должен обеспечить разъяснение и доведение этой политики до всех структурных подразделений и

сотрудников учреждения культуры, определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество предоставления муниципальных услуг.

При оценке качества предоставления муниципальных услуг используются следующие критерии:

- полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с требованиями ее предоставления;
- результативность (эффективность) предоставления муниципальной услуги оценивается на основании индикаторов качества услуг и различными методами (в том числе путем проведения опросов).

4. Порядок получения доступа к муниципальным услугам

4.1. Муниципальные учреждения культуры являются общедоступными культурными центрами для населения Тоншаевского муниципального округа.

4.2. Муниципальные услуги должны быть оказаны населению Тоншаевского муниципального округа независимо от пола, расы, национальности, гражданства, происхождения, социального статуса, имущественного положения.

4.3. Муниципальные услуги, оказываемые муниципальными учреждениями культуры, подразделяются на бесплатные, платные и льготные.

4.4. В случае посещения платных концертных мероприятий, театрализованных спектаклей и постановок, необходимо приобретение билета.

4.5. Кружки и секции в муниципальных учреждениях культуры функционируют как на платной, так и на бесплатной основе. Проведение концертных мероприятий осуществляется как на платной, так и на бесплатной основе. Отдельные социально-значимые мероприятия проводятся как бесплатно, так и на льготных условиях. Льготами и возможностью бесплатного посещения мероприятий наделяются инвалиды и малоимущие граждане.

4.6. Билеты на театрально-зрелищные мероприятия, проводимые в муниципальных учреждениях культуры, являются платными. Бесплатные билеты предоставляются детям - сиротам, ветеранам, инвалидам и малоимущим гражданам.

4.7. Посещения экскурсий в муниципальном краеведческом музее являются платными. Право на бесплатное посещение предоставляется в случае письменного обращения от организации, на учете которой состоит

данный человек (детский дом, объединение инвалидов, ветеранов), на имя директора музея.

5. Требования к качеству услуг по организации и поддержке учреждений культуры.

5.1. Качественное оказание услуг в сфере культуры 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 у населения, повышению творческой активности населения, всестороннему развитию детей и подростков, нравственному, эстетическому, патриотическому воспитанию граждан.

Учреждения культуры должны обеспечивать своевременно и в необходимом объеме предоставление муниципальных услуг в сфере культуры с учетом потребностей населения в тех или иных видах услуг по доступным для большей части населения ценам.

Помещения, предоставляемые для организации и проведения мероприятий учреждениями культуры и искусства, по размерам, расположению и конфигурации должны обеспечивать проведение всех мероприятий с учетом специфики их вида. Все служебные и производственные помещения должны отвечать санитарным нормам и правилам, требованиям техники безопасности. Они должны быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала, населения и на качество предоставляемых муниципальных услуг.

Качество услуг, связанных с организацией отдыха и проведения досуга населения в учреждениях культуры, должно обеспечиваться комфортными условиями.

Работники учреждений культуры должны быть максимально вежливыми, внимательными, терпеливыми, умеющими своевременно помочь посетителям во всех интересующих их вопросах.

Организация мероприятий в сфере культуры должна обеспечиваться своевременной информацией о проводимом мероприятии, ценовой доступностью и возможностью посетить мероприятие всеми желающими.

Качество услуг, связанное с образованием работников культуры, должно обеспечивать дальнейшее повышение их профессионального уровня, получение работниками почетных званий и способствовать проявлению талантов.

6. Стандарты качества муниципальных услуг по организации досуга и развития народного самодеятельного творчества.

6.1. Наименование муниципальных услуг:

- услуги по организации деятельности кружков, творческих коллективов, секций, студий художественного, декоративно-прикладного, изобразительного и технического творчества, групп, клубов по интересам;
- услуги по организации показа фильмов;
- услуги по организации проведения культурно-массовых, просветительных мероприятий;
- услуги по организации досуга населения и развития народного художественного творчества в поселениях муниципального района.

6.2. Муниципальные услуги могут предоставляться на бесплатной основе, так и на платной основе в соответствии с тарифами, утверждаемыми ежегодно нормативным правовым актом администрации Тоншаевского муниципального округа.

6.3. Требования к качеству муниципальной услуги.

Удобное месторасположение клубного учреждения в центре поселения, на пересечение пешеходных путей, вблизи транспортных сообщений, развязок. Клубное учреждение должно иметь гибкий и удобный для посетителей режим работы, предусматривающий работу в вечернее время, праздничные и выходные дни. Клубное учреждение должно иметь здание, сооружение, обустроенную прилегающую территорию и закреплённый в установленном порядке земельный участок.

Филиалы могут быть размещены в специально предназначенных или приспособленных зданиях или помещениях, доступных для посетителей, оснащены телефонной связью.

По размерам и состоянию помещение должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг.

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

Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, современной аппаратурой, приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых населению муниципальных услуг.

Обязательным для клубного учреждения является наличие свето-звукоусилительной аппаратуры, музыкальных инструментов, одежды сцены, зрительных кресел.

Специальное оборудование, аппаратуру, мебель следует использовать строго по назначению, содержать в технически исправном состоянии.

Организация деятельности клубных формирований.

Клубные формирования – это основа деятельности клубного учреждения. К клубным формированиям относятся: кружки, клубы по

интересам, творческие коллективы, секции, студии, любительские объединения.

Клубные формирования в рамках своей деятельности организуют систематические занятия, участвуют в мероприятиях клубного учреждения, краевых, общероссийских и международных конкурсах.

Занятия проводятся не реже двух раз в неделю, учебный час – 45 минут.

Руководители клубных формирований могут собирать коллективы на репетиции чаще, в период подготовки к концерту, фестивалю, празднику и другим подобным мероприятиям.

Нормативы результативности деятельности творческих коллективов:

- ежегодное обновление половины текущего репертуара;
- концертная программа не менее одного отделения;
- творческие выступления не менее 1 раз в квартал;
- участие в районных мероприятиях, проводимые районным домом культуры и отделом культуры.

Занятия ведутся по типовым программам.

Методическое обеспечение деятельности клубного учреждения.

Методическая служба осуществляет организационное,

информационное, методическое и творческое обеспечение филиалов, ведущие работу по сохранению, развитию традиционной народной культуры, любительского искусства и социокультурной деятельности.

Кадровый ресурс.

Клубное учреждение должно располагать необходимым и достаточным числом специалистов для осуществления его уставной деятельности.

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей.

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

Внешний контроль осуществляется Отделом культуры администрации Тоншаевского муниципального округа на предмет соответствия качества предоставляемой муниципальной услуги. Плановые контрольные мероприятия проводятся ежеквартально, внеплановые – по поступлению жалоб на качество услуги.

Внутренний контроль осуществляет директор МБУК «МЦКС».

Жалобы на нарушение настоящего Стандарта качества предоставления муниципальных услуг могут направляться непосредственно в МБУК «МЦКС», а также в Отдел культуры администрации Тоншаевского муниципального округа.

Ответственность за качество оказания муниципальных услуг.

Работа клубных учреждений по предоставлению услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд посетителей, непрерывное повышение качества услуг.

Директор МБУК «МЦКС» несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и

направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг.

Приказом директора МБУК «МЦКС» в учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

Оценкой качества муниципальной услуги является:

- полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;
- результативность (эффективность) предоставление услуги, которая определяется разными методами (в том числе путем проведения социальных опросов).

Система индикаторов (показателей) качества муниципальной услуги:

- число клубных формирований (единиц);
- количество их участников (человек);
- обновление репертуара (единиц);
- суммарное количество часов занятий в коллективах (часов);
- число мероприятий (единиц), количество посетителей (человек);
- количество видео сеансов (единиц), количество зрителей (человек);
- доля мероприятий рассчитанных на обслуживание наименее защищенных слоев населения (процентов).

7. Стандарты качества муниципальных услуг по организации музейной деятельности.

7.1. Наименование муниципальной услуги:

- услуги по предоставлению доступа к музейным предметам и музейным коллекциям;
- услуги по оказанию справочных, информационных и рекламно-маркетинговых услуг;
- услуги по организации проведения культурно-массовых, просветительных мероприятий;
- услуги по организации стационарных и передвижных выставок;
- услуги по организации экскурсионного и лекционного обслуживания.

7.2. Муниципальные услуги предоставляются как на бесплатной основе, так и на платной основе в соответствии с тарифами, утверждаемыми ежегодно нормативным правовым актом администрации Тоншаевского муниципального округа.

7.3 Требования к качеству муниципальных услуг.

Музей должен размещаться в специально предназначенных или приспособленных зданиях и помещениях, территориально доступных для граждан. Оснащены телефонной связью и включать зону приема посетителей, экспозиционно-выставочную зону и фондохранилище. Обязательным для музея является наличие охранно-пожарной сигнализации, металлических сейфов для хранения оружия и музейных предметов с содержанием

драгметаллов, приборов измерения температурно-влажностного режима, электронной программы учетов фондов.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда, безопасности коллекций и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на сохранность музейного фонда и качество предоставляемых услуг (повышенной или пониженной температуры воздуха, влажности воздуха, излишнего солнечного света, запыленности, загрязненности, шума, вибрации).

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

Техническое оснащение музея.

Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием и современной аппаратурой, техническими средствами и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий и обеспечивающими сохранность фондов и надлежащее качество предоставляемых муниципальных услуг. В основной перечень оснащения музея включается следующее оборудование: витрины (осветительное оборудование, выставочные шкафы), сейфы для хранения особо ценных экспонатов, компьютерная и копировально-множительная техника.

Кадровый ресурс.

Кадровый ресурс – руководители и специалисты, обеспечивающие предоставление муниципальной услуги, а также служащие и рабочие, обеспечивающие бесперебойную работу учреждения. Музей должен располагать необходимым и достаточным числом специалистов, для обеспечения основных функций учреждения.

Сохранение и пополнение музейных фондов.

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

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

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

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

Экспонирование и выставочная работа.

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

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

Музейные услуги предоставляются по всем формам музейной работы: индивидуальные и экскурсионные посещения, лекции, массовые мероприятия, информационно-справочная деятельность.

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

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.

Оповещение граждан (анонс) о планируемых мероприятиях может быть осуществлен путем размещения информации на баннерах, рекламных щитах, афишах, в средствах массовой информации. Информация должна быть размещена не позднее чем за 3 дня до мероприятия. Получатель услуг вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

Контроль за деятельностью музея в части соблюдения качества предоставления муниципальных услуг осуществляется отделом культуры администрации Тоншаевского муниципального округа.

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

Жалоба на нарушение настоящего Стандарта качества предоставления муниципальных услуг могут направляться непосредственно в музей, а также в отдел культуры администрации Тоншаевского муниципального округа.

Ответственность за качество муниципальной услуги.

Работа музея по предоставлению услуг в организации музейной деятельности должна быть направлена на полное удовлетворение нужд посетителей, непрерывное повышение качества услуг.

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

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

Оценкой качества муниципальной услуги является:

- полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;
- результативность (эффективность) предоставления услуги, которая определяется разными методами (в том числе путем проведения опросов).

Качество предоставления муниципальной услуги характеризуют:

- своевременность, доступность, точность, полнота предоставления услуги;
- создание условий для интеллектуального развития личности, расширение кругозора посетителя;
- оптимальность использования ресурсов музея;
- удовлетворенность получателей услуги;
- отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуг;
- сохранность и пополнение фондов.

Система индикаторов (показателей) качества услуг:

- число индивидуальных посещений (человек), динамика изменения, их количество по сравнению с прошлым годом (процентов);
- объем фонда тыс. учебных (единиц);
- количество выполненных справок, консультаций и оказания услуг (единиц);
- охват населения услугами музея, (процентов) посетителей от общей численности жителей обслуживаемой территории;
- число выставок, организованных музеем за год (единиц), и их средняя посещаемость (человек).

8. Стандарты качества муниципальных услуг по организации библиотечной деятельности.

8.1. Наименование муниципальной услуги:

- услуги по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотек.

8.2. Муниципальные услуги предоставляются как на бесплатной основе, так и на платной основе в соответствии с тарифами, утверждаемыми ежегодно нормативным правовым актом администрации Тоншаевского муниципального округа.

8.3. Требования к качеству муниципальных услуг.

На территории каждого поселения должно располагаться не менее одной библиотеки.

Доступность библиотеки для всего населения обеспечивается ее удобным местоположением - в центре поселения, на пересечении пешеходных путей, вблизи транспортных сообщений, в наиболее часто посещаемых культурных, торговых, деловых местных центрах.

Библиотека может размещаться в специальном, отдельно стоящем здании, или в блоке-пристройке к жилому или общественному зданию. В любом

случае соблюдаются архитектурно-планировочные и строительные нормы, соответствующие функциональному назначению библиотеки.

Ежедневный режим работы библиотеки устанавливается с учетом потребностей местных жителей и интенсивности ее посещения, один из выходных дней должен быть обязательно рабочим.

Техническое оснащение библиотеки.

1. Количество необходимых помещений, размеры площадей обусловлены их функциональным назначением в библиотеке и масштабами ее деятельности.

2. Размеры площадей определяются в соответствии с установленными нормативами.

Размеры помещений, предназначенных для обслуживания детей, включают показатели размещения служб выдачи материалов, индивидуальной работы, коллективных форм.

Помещение библиотеки, обслуживающей инвалидов должны быть приспособлены для инвалидов, обеспечивать их свободное передвижение и доступ в библиотеку, к фонду. В библиотеках должны быть пандусы при входе - выходе, специальные держатели, ограждения.

3. Количество служебных помещений зависит от числа штатных сотрудников и выполняемых ими функций, но не менее 20% площади читательской зоны. Служебные помещения должны иметь удобную функциональную связь, как между собой, так и с подразделениями обслуживания читателей.

4. Планировка и размещение подразделений должны обеспечивать удобство пользования библиотекой и работы в ней.

Комфортное пребывание в библиотеке, пользование ее услугами достигается с помощью компонентов:

- свободная ориентация пользователей в соответствии с их целями;
- доступность различных видов и типов документов, средств информации и телекоммуникаций;
- наличие мебели, оборудования, технических средств, отвечающих соображениям функциональности, простоты и удобства в эксплуатации;
- современный дизайн, комфортность общения и отдыха;
- профессиональная этика персонала, соблюдение прав пользователей.

5. Всеобщим стандартом обслуживания в библиотеке является максимально доступный фонд документов, это:

- расположение стеллажей, тематических полок;
- оформление выставочных композиций;
- показ «крупным планом»;
- приемы цитирования, аннотирования;
- сопровождение библиографическими изданиями, буклетами.

Ценные или редкие издания могут быть представлены для всеобщего обозрения в застекленных шкафах, стеллажах, на специальных выставках.

В закрытых помещениях целесообразно размещать лишь те документы, которые пользуются крайне редким спросом, а также дублетные или устаревшие.

6. Рабочие места для производственных целей и для обслуживания пользователей должны быть размещены в приспособленном помещении, специально оборудованы, обеспечены защитными средствами эксплуатации.

Библиотека должна быть обеспечена средствами противопожарной и охранной безопасности.

Кадровый ресурс.

Библиотека должна располагать необходимым числом сотрудников.

Нормативная потребность в штатных работниках определяется, исходя из основных показателей деятельности библиотеки. Работники должны обладать специальными знаниями, необходимыми для выполнения различных функциональных обязанностей.

Сотрудник библиотеки должен повышать свой профессиональный и культурный уровень, развивать способность к творческой и созидательной деятельности.

В соответствии с содержанием муниципальной услуги по организации библиотечной деятельности услуга включает в себя:

- обеспечение свободного доступа к информационным ресурсам;
- обслуживание пользователей через культурно-просветительские мероприятия и иные культурные акции.

Библиотека строит свою деятельность на основе использования новейших информационных технологий, предоставляет пользователям доступ в корпоративные и глобальные информационные сети, расширяет спектр услуг, обслуживает пользователей в режимах локального и удаленного доступа.

Контроль за деятельностью библиотеки осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля. Внутренний контроль осуществляет директор МУК «МЦБС».

Внешний контроль за деятельностью библиотеки в части соблюдения качества предоставления муниципальных услуг осуществляет Отдел культуры администрации Тоншаевского муниципального округа.

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

Жалобы на нарушение настоящего стандарта качества предоставления муниципальных услуг могут направляться непосредственно в МУК «МЦБС», а также в Отдел культуры.

Ответственность за качество муниципальной услуги.

Работа библиотек по предоставлению услуг в организации библиотечной деятельности должна быть направлена на полное удовлетворение нужд посетителей, непрерывное повышение качества услуг.

Директор МУК «МЦБС» несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и

направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг в организации библиотечной деятельности.

Приказом директора МУК «МЦБС» в учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

Оценкой качества муниципальной услуги является:

- полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;
- результативность (эффективность) предоставление услуги, которая определяется разными методами (в том числе путем проведения социальных опросов).

Качество предоставления муниципальной услуги характеризуют:

- полезность и соответствие спросу;
- своевременность и оперативность выполнения;
- информативность и содержательность;
- современные методы и способы исполнения и предоставления.

Система индикаторов (показателей) качества услуги:

- количество получателей услуг (человек);
- количество книговыдачи тыс. учетных (единиц);
- охват населения услугами библиотеки (процентов);
- пополнение книжного фонда тыс. учетных (единиц);
- количество выполнения справок, консультаций (единиц);
- количество поступивших экземпляров (тыс. экземпляров);
- количество фондовых материалов библиотеки (тыс. экземпляров).

9. Стандартны качества предоставления муниципальных услуг по организации предоставления дополнительного образования детей.

9.1. Наименование муниципальной услуги:

- услуга по организации предоставления дополнительного образования детей.

9.2. Муниципальные услуги предоставляются на бесплатной основе.

9.3. Требования к качеству муниципальной услуги.

Детская музыкальная школа должна быть размещена в зданиях и помещениях в транспортной и пешеходной доступности для посетителей.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда.

Помещения должны быть оборудованы системой отопления, поддерживающей заданный температурный режим и системой охранно-пожарной сигнализации.

Детская музыкальная школа должна быть оснащена специальным оборудованием и аппаратурой, музыкальными инструментами, отвечающими требованиям Стандартов, техническим условиям.

Детская музыкальная школа должна иметь лицензию на право ведения образовательной деятельности, а также паспорт готовности к учебному году, включающий заключение государственной организации пожарного надзора, заключение государственной организации по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

Содержание образования в детской музыкальной школе определяется образовательными программами дополнительного образования детей художественно-эстетической направленности. Образовательная программа должна быть доступна для ознакомления родителей (законным представителям) учащихся.

Конкретный срок обучения устанавливается учебными планами образовательных программ по видам искусств.

Занятия проводятся по группам и индивидуально. Занятия проводятся с учетом создания наиболее благоприятного режима труда и отдыха детей, возрастных особенностей учащихся и установленных санитарно-гигиенических норм, с учетом пожеланий педагогических работников, родителей (лиц, их заменяющих).

Занятия проводятся по программам одной тематической направленности или комплексным, интегрированным программам.

Обучающимся, сдавшим квалификационные экзамены, выдается свидетельство установленного образца.

Кадровый ресурс.

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

Взаимоотношение участников образовательного процесса строятся на основе сотрудничества, взаимного уважения личности, приоритета общечеловеческих ценностей.

Все специалисты детских музыкальных школ должны быть аттестованы в установленном порядке. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать морально-этическими качествами, чувством ответственности.

Обязаны сотрудничать с семьей учащегося по вопросам обучения, защищать его от всех форм физического и психического насилия.

Контроль за деятельностью детских музыкальных школ осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внешний контроль осуществляется Отделом культуры администрации Тоншаевского муниципального округа на предмет соответствия качества предоставляемой муниципальной услуги. Плановые контрольные мероприятия проводятся ежеквартально, внеплановые – по поступлению жалоб на качество услуги.

Внутренний контроль осуществляет директор детской музыкальной школы. Директор обеспечивает соблюдение учреждением целей, в интересах которых оно было создано.

Жалоба на нарушение настоящего Стандарта качества предоставления муниципальных услуг может направляться непосредственно в детскую музыкальную школу, а также в Отдел культуры администрации Тоншаевского муниципального округа.

Ответственность за качество оказания муниципальных услуг.

Работа детской музыкальной школы по предоставлению услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд посетителей, непрерывное повышение качества услуг.

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

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

Оценкой качества муниципальной услуги является:

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

- результативность (эффективность) предоставление услуги, которая определяется разными методами (в том числе путем проведения социальных опросов).

Система индикаторов (показателей) качества муниципальной услуги:

- количество учащихся (человек);

- количество педагогов, имеющих I категорию и «высшую категорию» (человек);

- доля педагогов проходящих переподготовку или повышение квалификации (процентов);

- участие в районных, краевых, всероссийских, международных конкурсах (единицы).

10. Финансовый ресурс для соблюдения Стандартов качества предоставляемых муниципальных услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры.

Финансирование муниципальных бюджетных учреждений для осуществления муниципальных услуг производится за счет средств районного бюджета, доходов от собственной деятельности, межбюджетных трансфертов, целевых поступлений, целевых грантов, благотворительных, спонсорских средств со стороны организаций и частных лиц; доходов от предпринимательской и иной приносящей доход деятельности и иных разрешенных законодательством Российской Федерации доходов и поступлений.

Финансовое обеспечение деятельности учреждений культуры осуществляется на основе бюджетной сметы. Финансирование деятельности бюджетных учреждений культуры из бюджета осуществляется в виде

предоставления субсидий на выполнение муниципального задания, включая субсидии на возмещения нормативных затрат на оказание муниципальных услуг (выполнение работ).

Муниципальное задание устанавливает показатели, характеризующие качество и (или) объем муниципальной услуги (работы), а также порядок ее оказания (выполнения).

11. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта качества.

11.1. Общие положения

Обжалование нарушения требований настоящего Стандарта качества муниципальных услуг. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего стандарта могут родители (законные представители).

11.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований Стандарта качества муниципальных услуг (далее – заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

- Указание на нарушение требований Стандарта сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги;
- Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю муниципального учреждения (в его отсутствие заместителю);
- Жалоба на нарушение требований Стандарта качества в Отдел культуры администрации Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области;
- Обращение в суд.

11.3. Указание на нарушение требований Стандарта качества сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю.

При невозможности, отказу или неспособности сотрудника муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, устранить допущенное нарушение требований Стандарта качества и (или)

принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Жалоба на нарушение требований Стандарта качества должностному лицу муниципального учреждения культуры, оказывающего муниципальные услуги.

11.4. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом качества, заявление может быть осуществлено в письменной или устной форме. Муниципальное учреждение культуры, оказывающее муниципальные услуги, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу муниципального учреждения культуры, оказывающего муниципальные услуги, может быть осуществлено не позднее 3 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

11.5. Должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

– Принять меры по установлению факта нарушения требований Стандарта качества и удовлетворения требований нарушителя;

– Аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

11.6. Должностное лицо муниципального учреждения культуры, оказывающего муниципальные услуги, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта качества, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в п.7.3.2., а также по иным причинам.

В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя муниципального учреждения культуры, оказывающего муниципальные услуги, должно в трехдневный срок предоставить заявителю официальный ответ в письменной форме.

В случае подтверждения факта нарушения требований Стандарта качества, должностное лицо муниципального учреждения культуры, оказывающего муниципальные услуги, приносит извинения заявителю от лица организации за имевший место факт нарушений требований Стандарта.

Если требования заявителя не были полностью удовлетворены, по требованию заявителя должностное лицо муниципального учреждения

культуры, оказывающего муниципальные услуги, обязано предоставить ему расписку в получении жалобы.

11.7. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Отдел культуры администрации Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области.

Подача и рассмотрение жалобы в отдел культуры администрации Тоншаевского муниципального округа осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

12. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальных услуг

12.1. Ответственность за нарушение требований Стандарта качества сотрудников муниципального учреждения культуры, оказывающего муниципальные услуги.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам муниципального учреждения культуры, оказывающего муниципальные услуги, устанавливаются руководителями данных муниципальных учреждений культуры в соответствии с внутренними документами учреждений культуры и требованиями настоящего Стандарта качества.

12.2. Ответственность за нарушение требований Стандарта качества руководителей муниципального учреждения культуры, оказывающего муниципальные услуги.

К ответственности за нарушение требований Стандарта качества могут быть привлечены только руководители муниципальных учреждений культуры по результатам установления имевшего места факта нарушения требований Стандарта качества в результате проверки Отдела культуры и далее администрацией Тоншаевского муниципального округа или судебного решения.

13. Регулярная проверка соответствия оказания муниципальных услуг требованиям Стандарта качества.

13.1. Регулярная проверка соответствия деятельности муниципальных учреждений культуры, оказывающих муниципальные услуги, требованиям настоящего Стандарта качества, проводится по решению Отдела культуры администрации Тоншаевского муниципального округа Нижегородской области.

13.2. По результатам проверки руководителю проверенного муниципального учреждения культуры выдается акт проверки с целью устранения выявленных нарушений Стандарта качества оказываемых муниципальных услуг.