****

**Администрация муниципального района**

**«Шилкинский район»**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от 12 апреля 2012г. №489**

**Об утверждении стандартов качества**

**оказания муниципальных услуг в области культуры**

В целях проведения административной реформы, снижения административных барьеров, повышения качества и доступности муниципальных услуг в области культуры населению муниципального района «Шилкинский район», повышения эффективности использования средств бюджета муниципального района «Шилкинский район», в соответствии со ст.29 Устава муниципального района «Шилкинский район» администрация

**постановляет:**

1. Утвердить стандарты качества оказания муниципальных услуг в области культуры. (Приложение №1)
2. Утвердить стандарт качества оказания муниципальной услуги «Организация досуга на базе учреждений и организаций культуры». (Приложение №2)
3. Утвердить стандарт качества оказания муниципальной услуги «Библиотечно-информационное обслуживание населения». (Приложение №3)
4. Утвердить стандарт качества оказания муниципальной услуги «Дополнительное образование детей в школах искусств». (Приложение №4)
5. Довести стандарты качества муниципальных услуг до сведения учреждений, оказывающих муниципальные услуги.
6. Руководителям учреждений культуры обеспечить в свободном доступе в учреждениях информирование граждан о наличии «Стандартов качества муниципальных услуг», которые они оказывают.
7. Стандарты опубликовать в газете «Шилкинская правда» и разместить на сайте администрации муниципального района «Шилкинский район».
8. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Комитет культуры администрации муниципального района «Шилкинский район». (Нарышкина Н.В.)

**Руководитель Администрации**

**муниципального района**

**«Шилкинский район»: Т.А. Сиволап**

Приложение №1

К Постановлению администрации муниципального района

«Шилкинский район» № 489

от 12 апреля 2012 г.

**Стандарт качества предоставления муниципальных услуг**

**в области культуры.**

1. **Общие положения**
2. Разработчик Стандарта качества предоставления муниципальных услуг в области культуры (далее – Стандарт): Комитет культуры Администрации муниципального района «Шилкинский район».
3. Область применения Стандарта: настоящий Стандарт распространяется на услуги в области культуры, предоставляемые населению муниципальными учреждениями культуры, финансируемые из средств бюджета муниципального района «Шилкинский район» и бюджетов городских и сельских поселений, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления муниципальных услуг в области культуры, в том числе:
   1. Организация досуга на базе учреждений и организаций культуры;
   2. Библиотечно-информационное обслуживания населения;
   3. Дополнительное образование детей в школах искусств.
4. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:
   1. Муниципальные услуги в области культуры – услуги, оказываемые населению муниципального района «Шилкинский район» (далее – получателям услуг), муниципальными учреждениями и иными организациями культуры за счет средств бюджета муниципального района «Шилкинский район» и бюджетов поселений;
   2. Получатели услуги – население муниципального района «Шилкинский район» (далее – население), имеющие желание и возможность посетить (посещающие) муниципальные учреждения культуры с целью культурного развития и духовного обогащения, развития творческих, интеллектуальных, нравственных способностей;
   3. Учреждение клубного типа – учреждение, основными видами деятельности которого являются проведение культурно-массовых мероприятий, организация студий, творческих самодеятельных коллективов, любительских объединений и клубов по интересам, и иная деятельность по организации досуга населения;
   4. Библиотека – учреждение, располагающее организованным фондом тиражированных документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам; библиотеки могут оказывать услуги по организации досуга, вести просветительскую и образовательную деятельность;
   5. Организация библиотечного обслуживания – обеспечение оперативного доступа получателя к информационным ресурсам, а также проведение культурно-массовых мероприятий для организации досуга населения;
   6. Дополнительное образование детей в области культуры – деятельность, направленная на удовлетворение потребностей получателя в самосовершенствовании, познании и творчестве, развитии интеллектуальных и творческих способностей, достижении творческих побед и успехов соответственно способностям.
5. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления бюджетных услуг в области культуры и искусства:

● Конституция Российской Федерации;

● «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992г. № 3612-1;

● Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.1994г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

● Федеральный закон Российской Федерации от 26.05.1996г. № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

● Федеральный закон Российской Федерации от 25.06.2002г. № 73-ФЗ (ред. От 29.12.2006г.) «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;

● Федеральный закон Российской Федерации от 8 мая 2010г. №83-ФЗ « О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных учреждений»;

● Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2010г.№210-ФЗ

«Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

● Федеральный закон Российской Федерации от 10.07.1992г. № 3266-1 «Об образовании» (с изменениями и дополнениями);

● Постановление Правительства Российской Федерации от 03.03.2012г. № 186 «О федеральной целевой программе Культура России (2012-2016годы);

● Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996г. № 1063-р (в ред. Распоряжения Правительства РФ от 14.07.2001г. № 942-р) «О социальных нормах и нормативах;

● Закон Забайкальского края «О культуре» от 1 апреля 2009г. №154;

● Постановление Правительства Забайкальского края №157 от 10.05.2011г. «Об утверждении стандартов качества оказания государственных услуг в области культуры»;

●Постановление Администрации муниципального района «Шилкинский район» №84 от 24 января 2012г. «Об утверждении консолидированного перечня муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) муниципальными учреждениями, подведомственных отраслевым органам администрации муниципального района «Шилкинский район», в соответствии с которым доводятся муниципальные задания для учреждений»;

● Уставы муниципальных учреждений культуры.

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

● Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение культуры;

● Условия размещения и режим работы учреждения культуры;

● Наличие специального технического оснащения учреждения культуры;

● Укомплектованность учреждения культуры специалистами и их квалификация;

● Наличие требований к технологии оказания услуги в области культуры;

● Наличие информационного сопровождения деятельности учреждения культуры, порядка и правил оказания услуг в области культуры;

● Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения, за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг, требованиям настоящего Стандарта.

Приложение №2

К Постановлению администрации

муниципального района

«Шилкинский район» № 489

от 12 апреля 2012г.

**Стандарт качества оказания муниципальной услуги**

**«Организация досуга на базе учреждений и организаций культуры»**

1. **Наименование и цель муниципальной услуги:**

**●** муниципальная услуга по организации досуга на базе учреждений и организаций культуры (осуществляется КДУ района).

**1.1. Цель оказания муниципальной услуги:**

● содействие организации культурного досуга населения, развитию и самореализации личности, творческой активности населения;

● сохранение и развитие народно-художественной культуры;

● приобщение населения к национальным традициям и обычаям;

● методическое обеспечение деятельности.

* 1. **Организации, оказывающие муниципальные услуги:**

● Культурно-досуговые учреждения Шилкинского района;

● Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческий

культурно-досуговый центр», 673370, г.Шилка, ул.Ленина 49-а.

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

**Содержание (предмет) услуги:**

● Организация занятий жителей муниципального района в клубных формированиях: кружках, творческих коллективах и студиях любительского художественного и технического творчества, любительских объединениях и клубах по интересам;

● Организация культурно-досуговых и просветительских мероприятий: конкурсов, фестивалей, концертов, спектаклей, конкурсно-познавательных программ музыкально-литературных вечеров и т.д.;

● Содержание жителей муниципального района в период посещения занятий и культурно-досуговых мероприятий (обеспечение помещением, коммунальными услугами, обеспечение безопасности);

● Информационное обеспечение муниципальной услуги.

1. **Перечень и характеристика потенциальных потребителей муниципальной услуги.**

Муниципальная услуга оказывается гражданам Российской Федерации находящимися на территории муниципального района «Шилкинский район» независимо от места проживания, пола, состояния здоровья, уровня образования, специальности, отношения к религии, юридическим лицам независимо от их организационно-правовых форм, форм собственности и сферы деятельности.

**2.1. Потенциальные потребители услуги:**

**●** юридические лица и общественные организации;

**●** жители и гости муниципального района «Шилкинский район».

**2.2.Единица измерения:**  количество посетителей.

**3.Описание основных показателей оценки качества оказания муниципальной услуги**

**А) Показатели количества муниципальной услуги:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование показателя** | **Методика расчета** | **Источник информации** |
| 1 | Число клубных формирований (ед.) | Кф+Кф+Кф  3  Где Кф – суммарное число клубных формирований за год,  3 – трехгодичный период. | Форма федерального государственного статистического наблюдения № 7-НК «Сведения об учреждения культурно-досугового типа системы Минкультуры России» (утверждена Приказом Минкультуры России от 21 сентября 2011г. № 938). |
| 2 | Число участников клубных формирований (чел.) | Ус+Ус+Ус  3  Где Ус – суммарное число участников клубных формирований за год,  3 – трехгодичный период. | Форма федерального государственного статистического наблюдения № 7-НК «Сведения об учреждения культурно-досугового типа системы Минкультуры России» (утверждена Приказом Минкультуры России от 21 сентября 2011г. № 938). |
| 3 | Число посетителей на массовых мероприятиях (чел.) | Пс+Пс+Пс  3  Где Пс – суммарное число посетителей на массовых мероприятиях за год,  3 – трехгодичный период. | Форма федерального государственного статистического наблюдения № 7-НК «Сведения об учреждения культурно-досугового типа системы Минкультуры России» (утверждена Приказом Минкультуры России от 21 сентября 2011г. № 938). |
| 4 | Количество массовых культурно-просветительных мероприятий (ед.) | Мс+Мс+Мс  3  Где Мс – суммарное число мероприятий за год,  3- трехгодичный период | Внутренний учет в КДУ. |
| 5 | Мероприятия по повышению квалификации (семинары, практикумы, круглые столы, конференции) (ед.) | Мк+Мк+Мк  3  Где Мк – суммарное число мероприятий по повышению квалификации за год,  3 – трехгодичный период | Внутренний учет в КДУ. |
|  | **Б) Показатели качества муниципальной услуги:** | | |
| 1 | Доля клубных специалистов с высшим и средним профессиональным образованием клубных работников от общего числа (%). | Со/100\* х 65;  Где Со – общее количество специалистов | Форма федерального государственного статистического наблюдения № 7-НК «Сведения об учреждения культурно-досугового типа системы Минкультуры России» (утверждена Приказом Минкультуры России от 21 сентября 2011г. № 938). |
| 2 | Процент потребителей, удовлетворенных качеством услуг КДУ(%) | Ок/О х 100,  Где Ок – число опрошенных, удовлетворенных качеством услуг КДУ,  О – общее число опрошенных. | Определяется по результатам опросов потребителей |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 3 | Доля мероприятий, проведенных на платной основе по отношению к общему количеству мероприятий. | Мпл х 100  М = Д(%),  Где Мпл – мероприятия на платной основе,  М – общее количество мероприятий,  Д – доля мероприятий проведенных на платной основе | Форма федерального государственного статистического наблюдения № 7-НК «Сведения об учреждения культурно-досугового типа системы Минкультуры России» (утверждена Приказом Минкультуры России от 21 сентября 2011г. № 938). |
| 4 | Количество зрительных мест зрительного зала на 1000 жителей населенного пункта. | ЗМ х 100  Ж, где  ЗМ – количество зрительных мест в зрительном зале,  Ж – количество жителей населенного пункта. | Форма федерального государственного статистического наблюдения № 7-НК «Сведения об учреждения культурно-досугового типа системы Минкультуры России» (утверждена Приказом Минкультуры России от 21 сентября 2011г. № 938). |

* 1. Критериями оценки качества культурно-досуговой услуги являются:

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

● результативность предоставления культурно-досуговой услуги по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

3.2. Качественное предоставление культурно-досуговой услуги

характеризуют:

● эстетичность, комфортность, социальная адресность, точность, своевременность, актуальность и безопасность культурно-досуговых услуг;

● точность и своевременное исполнение услуг: учреждение должно оказывать выбранный получателем вид услуги в сроки, установленные действующими правилами оказания услуг или договором об оказании услуг;

● эстетичность и комфортность: оказываемая услуга должна соответствовать требованиям эстетичности, оформление культурно-досуговых учреждений, мест оказания услуг и их интерьеров должно соответствовать информационно-композиционной целостности и гармоничности, обеспечивать удобство и комфортность их использования получателями услуг.

Требования социальной адресности должны предусматривать: доступность и обеспеченность населения услугами, соответствие услуги ожиданиям различных групп получателей услуг:

● создание условий для развития личности граждан района;

● оптимальность использования ресурсов культурно-досугового

учреждения;

● удовлетворенность граждан района предоставлением культурно-

досуговой услуги.

3.3.Система индикаторов качества муниципальной услуги:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Индикаторы качества бюджетной услуги** | **Значение индикатора, ед.изм.** |
| 1 | Количество посетителей мероприятий | Не менее 50% от численности населения поселений сел и поселков |
| 2 | Разнообразие тематической направленности проводимых мероприятий | Не менее 5 направлений в год для каждого учреждения |
| 3 | Разнообразие направлений деятельности самодеятельных творческих коллективов (хоровое, хореографическое и так далее) | Не менее 5 направлений для каждого учреждения |
| 4 | Количество выступлений самодеятельных творческих коллективов | Не менее 6 выступлений на один творческий коллектив в год |

1. **Характеристика правовых основ оказания муниципальной услуги.**
   1. Основные правовые документы, в соответствии с которыми функционирует культурно-досуговое учреждение и осуществляет оказание муниципальных услуг:

● Конституция Российской Федерации (принята 12 декабря 1993г.);

● Бюджетный кодекс Российской Федерации;

● Гражданский кодекс Российской Федерации;

● Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях;

● Федеральный закон от 06.10.2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации в редакции от 08.11.2007г.;

● Федеральный закон РФ от 8 мая 2010г., №83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных учреждений»;

●Федеральный закон РФ от 27.07.2010г., №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

● Закон Российской Федерации от 9 октября 1992г. № 3613 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

● Закон Забайкальского края «О культуре» от 1 апреля 2009г. № 154-33К;

● Постановление Правительства Забайкальского края «Об утверждении стандартов качества оказания государственных услуг в области культуры» от 10 мая 2011года № 157;

● Постановление Администрации муниципального района «Шилкинский район» от 24 января 2012года №84 «Об утверждении консолидированного перечня муниципальных услуг (работ), оказываемых муниципальными учреждениями»;

● устав (Положение) культурно-досугового учреждения;

● руководства, правила, инструкции;

● эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру культурно-досугового учреждения;

● приказы и распоряжения Председателя Комитета культуры.

Устав должен быть утвержден Главой поселения, согласован с Комитетом культуры Администрации муниципального района «Шилкинский район», зарегистрирован в Федеральной налоговой службе. Цели деятельности культурно-досугового учреждения должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры.

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

**В культурно-досуговом учреждении используются следующие основные руководства и правила:**

● правила внутреннего трудового распорядка культурно-досугового учреждения;

● трудовые коллективные договоры;

● распоряжения и приказы руководителя Администрации

муниципального района и Главы поселения в сфере культуры;

● решения Советов депутатов муниципального района «Шилкинский

район» и Совета депутатов городского и сельского поселения в сфере

культуры;

● распоряжения Комитета культуры Администрации муниципального района «Шилкинский район» в сфере культуры;

● иные руководства и правила культурно-досугового учреждения.

**При оказании услуги в культурно-досуговом учреждении используются следующие инструкции:**

● инструкции персонала культурно-досугового учреждения (должностные инструкции);

● инструкции по эксплуатации оборудования (паспорта техники);

● инструкции по охране труда в учреждении;

● инструкция о мерах пожарной безопасности в учреждении;

● иные инструкции культурно-досугового учреждения.

**Основными Положениями в культурно-досуговом учреждении являются:**

**●** положения о самодеятельных творческих коллективах;

● положения о представлении платных услуг;

● положения по аттестации творческих и руководящих работников;

● иные положения культурно-досугового учреждения.

* 1. В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании услуг по созданию условий для организации досуга и обеспечения жителей услугами культурно-досуговых учреждений входят:

● технические паспорта на используемое оборудование, включая инструкции пользователя на русском языке;

● сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества);

● инвентарные описи основных средств;

● иные эксплуатационные документы.

1. **Описание действий по оказанию муниципальной услуги.**
   1. Каждый гражданин независимо от пола, возраста, национальности, имущественного, должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств имеет право на участие в культурной жизни, пользование культурно-досуговыми учреждениями, доступ к культурным благам и культурным ценностям.
   2. Основными причинами отказа в оказании культурно-досуговых услуг являются следующие:

● нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;

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

5.3. Культурно-досуговую услугу осуществляют учреждения культурно-

досугового типа. В зависимости от направления деятельности учреждения культурно-досугового типа делятся по видам:

● городской дом культуры;

● сельский дом культуры;

● сельский клуб.

5.4. Для предоставления муниципальной услуги выполняются следующие основные действия:

● создание и организация работы творческих коллективов, студий и

кружков любительского творчества, народных театров, любительских

объединений и клубов по интересам, иных общественных

формирований клубного типа;

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

● организация спектаклей, концертов, других театрально-зрелищных мероприятий с участием самодеятельных и профессиональных коллективов;

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

● демонстрация кино- и видеопрограмм, организация различных экскурсий;

● проведение тематических вечеров, циклов творческих встреч;

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

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

● посещение мероприятий может быть платным (оплата входных

билетов) или свободным (на основании пригласительных билетов или

свободного посещения мероприятия получателями услуги).

● предоставление услуг в сфере обеспечения жителей услугами творческих самодеятельных коллективов, студий, клубов.

● основанием принятия в состав творческих самодеятельных

коллективов, стадий, клубов может быть заявление в письменной или

устной форме. Учет участников производится путем внесения данных

в журнал учета участников определенного коллектива.

● оплата услуг в сфере обеспечения жителей услугами творческих самодеятельных коллективов, студий, клубов определяется Положением о клубном формировании, утвержденном руководителем учреждения.

5.5.Качественное оказание услуг в сфере культуры должно:

● обеспечивать расширение общего и культурного кругозора и сферы общения населения муниципального района «Шилкинский район»;

● способствовать:

- поднятию жизненного тонуса населения;

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

- развитию творческих начал у населения;

- повышению творческой активности населения, всестороннего развития детей и подростков.

1. **Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги**
   1. Каждое культурно-досуговое учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием и аппаратурой (в соответствии с назначением помещений), отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов. В зависимости от типа культурно-досуговое учреждение должно иметь следующее техническое оснащение:

● в театральных и зрительных залах:

- световое оборудование;

- оборудование сцены (поворотный механизм сцены, антрактно-раздвижной занавес);

- звуковое оборудование;

- систему приточно-вытяжной вентиляции;

- пожарная сигнализация;

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

- систему освещения;

- систему приточно-вытяжной вентиляции;

- пожарная сигнализация;

- теплоцентраль;

- технические помещения;

- микшерские пульты;

- кино-видеопроектное оборудование;

- щиты управления электроснабжением;

- компьютерная техника.

● и иное оснащение в зависимости от вида деятельности культурно-досугового учреждения.

* 1. Специальное оборудование и аппаратуру (в соответствии с назначением помещений) следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять.

***(Добавить перечень необходимого оборудования)***

Состояние электрического оборудования в культурно-досуговых учреждениях определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

1. **Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги**

КДУ должно иметь в наличии следующие документы, регламентирующие ее деятельность:

● устав учреждения;

● свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;

● коллективный договор;

● правила внутреннего распорядка;

● штатное расписание;

● положение о структурных подразделениях КДУ;

● должностные инструкции;

● положение о материальном стимулировании;

● положение об аттестации сотрудников;

● технический паспорт;

● инструкция по охране труда и технике безопасности;

● инструкция по пожарной безопасности;

● инструкция по электробезопасности.

Деятельность КДУ должна соответствовать установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам. Температурный режим в помещениях должен быть не менее +18 градусов, относительная влажность воздуха – 55%.

КДУ должно быть оборудована пожарно-охранной сигнализацией, оснащено первичными системами пожаротушения. На видных местах должен быть размещен план эвакуации, а также информация о запрете курения.

1. **Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей.**
   1. Культурно-досуговые учреждения и их структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения. Культурно-досуговые учреждения должны размещаться в каждом населенном пункте в пределах территориальной доступности для жителей сел и поселков.

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

* 1. Режим работы учреждений культурно-досугового типа определяется документами учреждения (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка). Режим работы может быть с 8-00 до 23-00. Допускается работа в праздничные и выходные дни.
  2. В здании учреждения культурно-досугового типа должны быть предусмотрены следующие помещения:

● театральные и зрительные залы;

● фойе;

● репетиционные помещения;

● вспомогательные (служебные) помещения;

● технические помещения.

Помещения, предоставляемые для организации мероприятий учреждениями культуры по размерам, расположению и конфигурации должны обеспечивать проведение в них всех мероприятий с учетом специфики их вида.

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

В КДУ должны иметься готовые к эксплуатации эвакуационные выходы.

Служебные помещения должны иметь удобную функциональную связь, как между собой, так и с подразделениями обслуживания читателей.

В помещении учреждения должна находиться медицинская аптечка.

Площадки и марши лестничных клеток (в том числе лестничные клетки, проходы в хранилищах, выходы на чердаки) не должны быть закрыты на замок и загромождены на случай необходимости обеспечения свободных путей для эвакуации посетителей. На путях эвакуации нельзя устанавливать зеркала, турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу.

Проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам оповещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными.

1. **Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальных услуг**
   1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Порядок комплектования персонала культурно-досугового учреждения регламентируется его Уставом.
   2. Предоставление культурно-досуговой услуги осуществляют следующие виды персонала:

● творческий персонал (режиссеры, художественные руководители самодеятельных коллективов, балетмейстеры, художники и так далее);

● административно-управленческий персонал (директор, главный бухгалтер, начальник хозяйственного отдела и так далее);

● технические работники (электрики, рабочие, гардеробщики, сторожа и так далее).

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

* 1. Уровень профессиональной компетентности творческих работников должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей. Необходимо на постоянной основе повышать уровень квалификации творческих работников.

Не менее 65% персонала КДУ должны иметь высшее и среднее профессиональное образование, кроме техперсонала.

Творческие работники культурно-досуговых учреждений **один раз в пять лет** проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации творческих и руководящих работников.

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

Ежегодное финансированное повышение квалификации клубных работников должно составлять не менее 1% от фонда оплаты труда.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к получателям гуманность и доброжелательность.

1. **Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальных услуг.**
   1. . Информационное сопровождение деятельности культурно-досуговых

учреждений, порядка и правилах предоставления культурно-досуговой

услуги должна быть доступна населению муниципального района

«Шилкинский район».

* 1. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».
  2. Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.
  3. Информирование граждан осуществляется посредством:

● публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

● размещении информации о культурно-досуговых учреждениях, о предоставляемых услугах, в том числе о творческих самодеятельных коллективах и планируемых к проведению культурно-массовых, зрелищных мероприятий, фестивалей, ярмарок, аукционов, выставок, в сети Интернет на официальном сайте администрации муниципального района «Шилкинский район»;

● информационных стендов (уголков получателей услуг), размещаемых в каждом культурно-досуговом учреждении.

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций. Оповещение граждан (анонс) о планируемых мероприятиях может быть осуществлен путем размещения информации на баннерах, рекламных щитах, афишах, в средствах массовой информации.

Информация должна быть размещена заранее.

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

* 1. Получатель услуги – жители муниципального района «Шилкинский район» - вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

**11. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве муниципальной услуги.**

* 1. Контроль за деятельностью культурно-досугового учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.
  2. Внутренний контроль проводится руководителем культурно-досугового учреждения и его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

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

● контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);

● итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам творческого сезона, года).

Выявленные недостатки по оказанию культурно-досуговых услуг анализируются по каждому сотруднику культурно-досугового учреждения с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

* 1. Комитет культуры Администрации муниципального района «Шилкинский район» (председатель Комитета культуры, специалист Комитета культуры) осуществляет внешний контроль за деятельностью культурно-досугового учреждения в части соблюдения качества бюджетной услуги путем:

● проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

● анализа обращений и жалоб граждан в Комитет культуры Администрации муниципального района «Шилкинский район», проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

● проведения контрольных мероприятий, в том числе проверки книги жалоб культурно-досугового учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся Комитетом культуры Администрации муниципального района «Шилкинский район» ежеквартально, внеплановые – по поступлению жалоб на качество услуг.

Для оценки качества и безопасности услуг Комитет культуры Администрации муниципального района «Шилкинский район» использует следующие основные методы контроля:

● визуальный – проверка состояния культурно-досуговых учреждений;

● аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги и другие;

● экспертный – опрос творческих работников и других лиц о состоянии качества и безопасности услуг, оценка результатов опроса;

● социологический – опрос или интерьюирование получателей услуг, оценка результатов опроса.

* 1. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в культурно-досуговое учреждение, предоставляющее услуги, так и в Комитет культуры Администрации муниципального района «Шилкинский район».

Жалобы и заявления на некачественное предоставление культурно-досуговой услуги подлежат обязательной регистрации вне зависимости от места поступления жалобы.

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем культурно-досугового учреждения либо Председателем Комитета культуры Администрации муниципального района «Шилкинский район» в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

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

* 1. Работа культурно-досуговых учреждений по предоставлению услуг в области культуры должна быть направлена на полное удовлетворение потребностей населения, повышения качества услуг.
  2. Руководитель культурно-досугового учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг.

**12. Иные требования, необходимые для обеспечения оказания муниципальной услуги на высоком качественном уровне.**

Для проведения мониторинга выполнения муниципальной услуги, предоставляемой муниципальными КДУ муниципального района «Шилкинский район», разработана форма для регулярного проведения опросов потребителей муниципальной услуги по оценке качества оказания муниципальной услуги прилагается .(Приложение №Б)

Приложение № 3

Постановлению Администрации

муниципального района

«Шилкинский район» № 489

от 12 апреля 2012 г.

**Стандарт качества оказания муниципальной услуги**

**«Библиотечно-информационное обслуживание населения»**

1. **Наименование и цель муниципальной услуги**

Муниципальная услуга библиотечно-информационное обслуживание населения осуществляется муниципальными библиотеками муниципального района «Шилкинский район».

Цель оказания муниципальной услуги: обеспечение свободного доступа населения к информации, создание условий для приобщения населения к ценностям национальной и мировой культуры, собираемым и сохраняемым муниципальными библиотеками муниципального района «Шилкинский район».

* 1. Организации, оказывающие муниципальную услугу:

● Муниципальное учреждение культуры «Шилкинская межпоселенческая центральная библиотека», 673370 Забайкальский край, г.Шилка, ул.Ленина, 49-А;

● Центральная детская библиотека, 673370 Забайкальский край, г.Шилка, ул.Ленина, 49-А;

● Муниципальные библиотеки городских и сельских поселений.

1. **Перечень и характеристика потенциальных потребителей муниципальной услуги**

Муниципальная услуга оказывается гражданам Российской Федерации находящимися на территории муниципального района «Шилкинский район» независимо от места проживания, пола, состояния здоровья, уровня образования, специальности, отношения к религии, Юридическим лицам независимо от их организационно-правовых форм, форм собственности и сферы деятельности.

Потребителями услуги могут быть:

● физические лица, в том числе дети;

● юридические лица.

1. **Описание основных показателей оценки качества оказания муниципальной услуги**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование показателя** | **Методика расчета** | **Источник информации** |
| 1 | Число пользователей (тыс. чел.) | Чс+Чс+Чс  3  Где Чс – суммарное число читателей за год,  3 – трехгодичный период. | Форма федерального государственного статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке» (утверждена Постановлением Росстата от 11 июля 2005г. № 43). |
| 2 | Посещения (тыс. чел.) | Пс+Пс+Пс  3  Где Пс – суммарное число посещений за год,  3 – трехгодичный период. | Форма федерального государственного статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке» (утверждена Постановлением Росстата от 11 июля 2005г. № 43). |
| 3 | Документовыдача (тыс. экз.) | Дс+Дс+Дс  3  Где Дс – суммарное число документовыдач за год,  3 – трехгодичный период. | Форма федерального государственного статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке» (утверждена Постановлением Росстата от 11 июля 2005г. № 43). |
| 4 | Пополнение библиотечного фонда (тыс. экз.) | Е/100\*3,8,  Где Е – общее количество выданных единиц библиотечного фонда | Форма федерального государственного статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке» (утверждена Постановлением Росстата от 11 июля 2005г. № 43). |
| 5 | Приобретение периодических изданий (название) | Жс\*10/1000,  Где Жс – общее количество жителей | Внутренний учет в библиотеке |
| 6 | Количество крупных культурно-просветительных мероприятий (ед.) | Мс+Мс+Мс  3  Где Мс – суммарное число мероприятий за год,  3- трехгодичный период | Внутренний учет в библиотеке |
| 7 | Количество наименований методических библиографических изданий для библиотек муниципального района «Шилкинский район» (экз.) | Ис+Ис+Ис  3  Где Ис – суммарное число методических изданий в год,  3 – трехгодичный период | Внутренний учет в библиотеке |
| 8 | Проведение мероприятий по повышению квалификации библиотечных работников муниципального района «Шилкинский район» (семинары, практикумы, круглые столы, конференции) (ед.) | Мк+Мк+Мк  3  Где Мк – суммарное число мероприятий по повышению квалификации за год,  3 – трехгодичный период | Внутренний учет в библиотеке |
| 9 | Количество книжно-иллюстративных выставок (ед.) | Вс+Вс+Вс  3  Где Вс – суммарное число книжных выставок в год,  3 – трехгодичный период | Внутренний учет в библиотеке |
| 10 | Количество выполненных библиографических справок (тыс.) | Сс+Сс+Сс  3  Где Сс – суммарное число выполненных справок за год,  3 – трехгодичный период | Форма федерального государственного статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке» (утверждена Постановлением Росстата от 11 июля 2005г. № 43). |
| 11 | Доля библиотечных кадров с высшим и средним профессиональным образованием от общего числа библиотекарей (%) | Со/100\*65,  Где Со – общее количество специалистов | Форма федерального государственного статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке» (утверждена Постановлением Росстата от 11 июля 2005г. № 43). |
| 12 | Процент потребителей, удовлетворенных качеством услуг библиотеки (%) | Ок/О\*100,  Где Ок – число опрошенных, удовлетворенных качеством услуг библиотеки,  О – общее число опрошенных | Определяется по результатам опросов потребителей |

1. **Характеристика правовых основ оказания муниципальной услуги**

Оказание муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

- Федеральный закон от 06.10.1999 № 131-ФЗ;

- Закон Российской Федерации от 9 октября 1992г. № 3613-! «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 1994г. №78 «О библиотечном деле»;

- Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 1994г. №77 «О обязательном экземпляре документов»;

-Федеральный закон РФ от 8 мая 2010г., №83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных учреждений»;

- Федеральный закон РФ от 27.07.2010г., №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995г. № 609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;

- Закон Забайкальского края «Об обязательном экземпляре документов Забайкальского края» от 16.12.2009г., №323-ЗЗК.

- Постановление Правительства Забайкальского края «Об утверждении стандартов качества оказания государственных услуг в области культуры» от 10 мая 2011года № 157;

- Постановление Администрации муниципального района «Шилкинский район» от 24 января 2012года №84 «Об утверждении консолидированного перечня муниципальных услуг (работ), оказываемых муниципальными учреждениями»;

- Устав МУК ЦБ;

- Уставы МУК БиКДО поселений.

1. **Описание действий по оказанию муниципальной услуги**

Для предоставления муниципальной услуги выполняются следующие основные действия:

● предоставление потребителям информации о наличии в библиотечном фонде конкретного документа, о составе библиотечного фонда через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;

● предоставление консультативной помощи в поиске и выборе источников информации;

● предоставление во временное пользование любого тиражированного документа из библиотечного фонда;

● предоставление документов или их копий по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;

● организация и проведение тематических выставок, выставок новых поступлений и иных выставок;

● организация научно-практических конференций, фестивалей, конкурсов, творческих встреч, обзоров, бесед, вечеров, литературных утренников иных массовых мероприятий с использованием всех форм и методов библиотечного обслуживания.

Время ожидания заявителем при предоставлении муниципальной услуги:

● при первичном обращении заявителя (включая регистрацию заявителя в МУК МЦБ) – 20 минут;

● при перерегистрации – 14 минут;

● при последующем обращении (при котором не требуется регистрация или перерегистрация заявителя) 8 минут; **данный показатель может быть сокращен до 5 минут.**

● при доставке документа из книгохранения (учитывая удаленность) – 30 минут;

● при электронной доставке документа – 1 день;

● или доставке документа по межбиблиотечному абонементу из других библиотек (областного, регионального, федерального уровня) – 20 дней;

● при обслуживании на дому – 1 рабочего дня с момента получения заявки пользователя;

● при внестационарном обслуживании (передвижка) – 30 дней.

1. **Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги**

Библиотека размещается в специально предназначенном либо приспособленном здании (помещении), доступном для населения.

Состояние здания, в котором располагается библиотека (включая книгохранилище), не является аварийным. Здание библиотеки подключено к системам централизованного отопления и канализации.

Территория, прилегающая к библиотеке должна быть чистой. На ней могут находиться: место для детских игр, малые архитектурные формы, сопутствующая торговля (книжный киоск, магазин, кафе). Перед входом в здание установлено не менее одной урны.

Площадь помещения библиотеки должна соответствовать нормам (СН 495-77), учитывающим требования рационального размещения необходимого оборудования.

В состав помещений библиотеки входят:

● зал для обслуживания читателей на абонементе (с открытым доступом к фонду – не менее 50 кв.м., с закрытым доступом к фонду – 5,5 кв.м. на 1000 томов, с ограниченным доступом к фонду – 7 кв.м. на 1000томов);

● читальный зал (с открытым доступом к фонду – 10кв.м. на 1000 томов);

● помещения для хранения библиотечных фондов из расчета 5,5 кв.м. на 1000 единиц хранения;

● гардероб для верхней одежды посетителей.

Помещение и оборудование детской библиотеки должны соответствовать возрастным особенностям пользователей.

Количество служебных помещений зависит от числа штатных сотрудников и выполняемых ими функций, и составляет не менее 10% площади читательской зоны.

Библиотека должна быть оснащена специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

В основной перечень оснащения учреждения включается следующее оборудование:

- стеллажи, выставочные витрины, кафедры, столы, стулья;

- компьютерная и копировально-множительная техника;

- современное телекоммуникационное оборудование.

Специальное оборудование и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и осуществлять систематические проверки.

1. **Требования к законности и безопасности оказания муниципальной услуги**

Библиотека должна иметь в наличии следующие документы, регламентирующие ее деятельность:

● устав учреждения;

● свидетельство о постановке на учет юридического лица в налоговом органе по месту нахождения на территории Российской Федерации;

● коллективный договор;

● правила внутреннего распорядка;

● правила пользования библиотекой;

● штатное расписание;

● положение о структурных подразделениях библиотеки;

● должностные инструкции;

● положение о материальном стимулировании;

● положение об аттестации сотрудников;

● технический паспорт;

● инструкция по охране труда и технике безопасности;

● инструкция по пожарной безопасности;

● инструкция по электробезопасности.

Деятельность библиотеки должна соответствовать установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам. Температурный режим в библиотечных помещениях должен быть не менее +18 градусов, относительная влажность воздуха – 55%.

Библиотека должна быть оборудована пожарно-охранной сигнализацией, оснащена первичными системами пожаротушения. На видных местах должен быть размещен план эвакуации, а также информация о запрете курения.

В библиотеке должны иметься готовые к эксплуатации эвакуационные выходы.

Служебные помещения должны иметь удобную функциональную связь, как между собой, так и с подразделениями обслуживания читателей.

В помещении учреждения должна находиться медицинская аптечка.

Площадки и марши лестничных клеток (в том числе лестничные клетки, проходы в хранилищах, выходы на чердаки) не должны быть закрыты на замок и загромождены на случай необходимости обеспечения свободных путей для эвакуации посетителей. На путях эвакуации нельзя устанавливать зеркала, турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу.

Проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам оповещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными.

1. **Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей**

Доступность библиотечных услуг для населения обеспечивается следующими факторами:

● библиотека должна работать не менее 6 дней в неделю не менее 8 часов ежедневно. Не менее 20% времени работы библиотеки не должно совпадать с часами работы основной части населения. Один раз в месяц в библиотеке проводится санитарный день, в течение которого читатели не обслуживаются. О проведении санитарного дня читатели информируются заранее;

● библиотека размещается с учетом её максимальной пространственной доступности, на пересечении пешеходных путей, вблизи транспортных сообщений;

● библиотека предоставляет потребителям доступ к документам в разных форматах: книги, периодика, аудио- видео-документы, электронные документы, СD-ROM, базы данных, в том числе базы данных информационно-телекоммуникационной сети общего пользования и документы других форматов;

● дополнить – о взаимодействии с особыми категориями пользователей (инвалиды, престарелые).

- об очередности предоставления муниципальной услуги, в случае повышенного спроса.

1. **Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги**

Структура и штатное расписание библиотеки устанавливаются с учетом Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках.

Все сотрудники библиотеки должны быть знакомы со своими служебными обязанностями и правами. В профессиональной деятельности сотрудники руководствуются Кодексом профессиональной этики российского библиотекаря.

Не менее 65% персонала библиотеки должны иметь высшее и среднее профессиональное образование, кроме технического персонала.

В ЦБ и ДБ – методические центры – 100% специалистов с профессиональным образованием.

Библиотечные работники 1 раз в пять лет проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации сотрудников.

Повышение квалификации является обязательным условием при прохождении работником аттестации на присвоение квалификационной категории, которая проводится не реже 1 раза в пять лет на курсах повышения квалификации по установленной программе.

Ежегодное финансирование повышения квалификации библиотечных работников должно составлять не менее 1% от фонда оплаты труда.

1. **Требования к уровню информационного обеспечения потребителей муниципальных услуг**

С целью информирования потребителей муниципальных услуг у входа в библиотеку размещаются:

● наименование библиотеки;

● информация о режиме работы залов библиотеки;

● информация о номерах телефонов залов библиотеки;

● перечень основных оказываемых библиотекой услуг (в том числе платных);

В помещениях библиотеки в удобном для обозрения месте размещаются:

● правила пользования библиотекой;

● полный перечень оказываемых библиотекой услуг (в том числе для платных – с указанием цен);

● информация о режиме работы залов библиотеки и гардероба;

● информация о номерах телефонов залов библиотеки;

● информация о проводимых мероприятиях;

● информация о способах доведения потребителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе библиотеки.

Специалисты библиотеки, непосредственно взаимодействуют с посетителями библиотеки, имеют нагрудные таблички с указанием фамилии, имени и отчества.

Информирование населения о деятельности библиотеки осуществляется посредством: публикаций в СМИ, изданий информационной и рекламной продукции.

1. **Требования к организации учета мнения потребителей о качестве муниципальной услуги**

Обращения и претензии пользователей библиотеки могут поступать по информационным системам общего пользования (электронная почта, факс, на сайт), в книгу жалоб и предложений, которая предоставляется потребителем по их требованию, а также в виде устных обращений в администрацию библиотеки. Претензии и обращения подлежат рассмотрению в течение 30 календарных дней с принятием при необходимости соответствующих мер. Администрацией библиотеки информация о принятии решения по конкретному заявлению пользователя направляется на его почтовый адрес.

Жалобы на нарушение настоящего стандарта получателями муниципальной услуги могут направляться также в Комитет культуры Администрации муниципального района «Шилкинский район», осуществляющий контроль предоставления муниципальной услуги.

Внешний контроль за деятельностью библиотеки на предмет соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества осуществляет Комитет культуры Администрации муниципального района «Шилкинский район». Мониторинг выполнения муниципальных услуг осуществляется посредством проведения опросов потребителей не реже 1 раза в квартал (форма для проведения опроса прилагается), организации посещения мест выполнения муниципальных услуг, анализа отчетов, сопоставление фактически достигнутых показателей результативности оказания услуг и потребности в их предоставлении. Учет мнений потребителей производится при корректировке муниципального задания учреждений на текущий год и при формировании муниципального задания на следующий год.

1. **Иные требования, необходимые для обеспечения оказания муниципальной услуги на высоком качественном уровне**

Для проведения мониторинга выполнения муниципальной услуги, предоставляемой муниципальными библиотеками муниципального района «Шилкинский район», разработана форма для регулярного проведения опросов потребителей муниципальной услуги по оценке качества оказания муниципальной услуги прилагается .(Приложение №А)

Приложение №А

к стандарту качества оказания муниципальной услуги

«Библиотечно-информационное обслуживание населения».

**Форма для проведения опроса потребителей муниципальных услуг**

Данное исследование направлено на изучение деятельности библиотечных учреждений по оказанию услуг населению, а также на выявление потребностей и запросов населения в библиотечном обслуживании.

Выберите подходящий для вас вариант ответа и отметьте его.

1. **Удовлетворены ли Вы качеством предоставляемых учреждением культуры** **услуг?**

А) Да;

Б) Нет.

**2. Что не удовлетворяет Вас в работе библиотеки?**

А) плохо организована реклама;

Б) плохо учитываются запросы населения;

В) мероприятия проводятся неинтересно, формально;

Г) особых претензий у меня нет»

Д) Свой вариант ответа\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Из каких источников Вы обычно получаете информацию о предлагаемых библиотекой услугах?**

А) реклама в СМИ;

Б) из афиш, листовок;

В) из рассказов приятелей, друзей, сослуживцев;

Г) из каких-то иных источников (укажите, каких именно).

4. **Что мешает Вам чаще посещать библиотеку?**

А) библиотека расположено далеко от моего места жительства;

Б) состояние здоровья;

В) не удовлетворяет качество предоставляемых услуг;

Г) свой вариант ответа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Что могло бы привлечь Вас в библиотеку?**

А) если бы учреждение было ближе к месту жительства;

Б) более благоприятные условия для семейного отдыха;

В) широкая реклама в СМИ;

Г) более широкий спектр услуг;

Д) свой вариант ответа\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Ваши предложения по совершенствованию работы библиотеки**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ ИССЛЕДОВАНИИ!**

Приложение №4

к Постановлению Администрации

муниципального района

«Шилкинский район» № 489

от 12 апреля 2012г.

**Стандарт качества оказания муниципальной услуги**

**«Дополнительное образование детей в школах искусств»**

1. **Наименование и цель муниципальной услуги.**

1.1.Наименование услуги: Дополнительное образование детей в школах искусств.

1.2.Организации, оказывающие муниципальную услугу:

● МБОУ ДОД «Детская школа искусств» (ДШИ) г.Шилка, 673370, Забайкальский край, г.Шилка, ул.Ленина, 49-а.

● МОУ ДОД «Детская школа искусств» (ДШИ) п.Первомайский (Указать почтовый адрес).

1.3. Дополнительное образование в области культуры предоставляет собой процесс с целью:

● воспитания учащихся;

● развития мотивации личности к познанию и творчеству;

● организация условий для индивидуального развития одаренных детей;

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

● организация участия детей в фестивалях и конкурсах.

Дополнительное образование детей предоставляется по образовательным программам следующих направленностей:

1. Музыкальное;
2. Художественное;
3. Хореографическое.
4. **Перечень и характеристика потенциальных потребителей муниципальной услуги.**

Муниципальная услуга оказывается гражданам Российской Федерации, находящимся на территории муниципального района «Шилкинский район» независимо от места проживания, пола, состояния здоровья, отношения к религии.

Получатели услуги: население города Шилки и поселка Первомайский в возрасте от 4 до 16 лет (далее – учащиеся).

- физические и юридические лица, принимающие участие в массовых мероприятиях учреждений.

Единица измерения: количество учащихся.

**3.Описание основных показателей оценки качества оказания муниципальной услуги.**

3.1.Критериями оценки качества дополнительного образования в области культуры являются:

● полнота предоставления муниципальной услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;

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

3.2. Качественную муниципальную услугу дополнительного образования характеризуют:

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

● расширений знаний учащихся учреждений дополнительного образования;

● развитие творческих способностей учащихся;

● самореализация и самовоспитание учащихся;

● создание условий для непрерывного дополнительного образования детей в соответствии с их интересами и потребностями;

● организации содержательного досуга и занятости учащихся;

● результаты участия учащихся в фестивалях, выставках, конкурсах различного уровня.

3.3. Система индикаторов (характеристик) качества муниципальной услуги:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Индикаторы качества бюджетной услуги** | **Значение индикатора, %** |
| 1 | 2 | 3 |
| 1 | Количество учащихся, принимающих участие в конкурсах, фестивалях, смотрах, выставках, конференциях, в том числе:  - городских;  - региональных;  - краевых;  к общему количеству учащихся | Не менее 20  Не менее 15  Не менее 5 |
| 2 | Поступление выпускников в профильные СУЗы или ВУЗы к общему количеству выпускников в год. | Не менее 3 |
| 3 | Общий уровень укомплектованности кадрами в соответствии со штатным расписанием. | 80 |
| 4 | Доля педагогических кадров с высшим профессиональным образованием от общего числа педагогов. | Не менее 80 |
| 5 | Доля педагогов, прошедших курсы повышения квалификации не менее 1 раза в 5лет от общего числа педагогов. | 100 |

* 1. Показатели, характеризующие качество муниципальной услуги:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование показателя** | **Ед.**  **Изм** | **Формула расчёта** | **Источник информации о значении показателя** |
|
| 1. Количество учебно-творческих мероприятий, организованных и проведённых на базе учреждения (конкурсов. фестивалей,смотров,выставок,концертов и т.д.) | *Ед.* | *Абсолютный показатель* | *Отчёт учреждения* |
| 2. Количество учебно-творческих мероприятий, проведенных на территории городского поселения Первомайское, участие в которых приняли педагоги и учащиеся | *Ед.* | *Абсолютный показатель* | *Отчёт учреждения* |
| 3. Доля обучающихся, принявших участие в районных и краевых конкурсах и фестивалях, от общего числа обучающихся | *%* | *К1=Ку/Ко\*100%, где Ку-число обучающихся принявших участие в зональных и краевых конкурсах и фестивалях; ; Ко- число обучающихся; К1 –доля обучающихся.принявших участие в районных,краевых конкурсах и фестивалях* | *Отчёт учреждения* |
| 4. Доля обучающихся, принявших участие в региональных, межрегиональных, всероссийских и международных конкурсах и фестивалях, от общего числа обучающихся | *%* | *К1=Ку/Ко\*100%, где Ку-число обучающихся принявших участие в региональных. всеросийских конкурсах и фестивалях; Ко-число обучающихся*  *К1-доля обучающихся, принявших участие в региональных, всероссийских конкурсах и фестивалях* | *Отчёт учреждения* |
| 5. Количество специалистов, прошедших обучение,переподготовку,повышение квалификации, от общего числа специалистов | *Чел.* | *Абсолютный показатель* | *Отчёт учреждения* |
| 6. Доля специалистов, прошедших обучение,переподготовку,повышение квалификации, от общего числа специалистов | *%* | *D=N/K\*100%, где D доля специалистов, прошедших обучение, переподготовку, повышение квалификации, от общего числа специалистов; N-количество специалистов,, прошедших переподготовку, повышение квалификации; K- общее число специалистов* | *Отчёт учреждения* |
| 7.Численность работников и состав преподавателей  В т.ч. преподавателей | *чел* | *Абсолютный показатель* | *Статистическая форма 1-ДМШ* |
| 8. Количество преподавателей, имеющих высшее образование | *чел* | *Абсолютный показатель* | *Статистическая форма 1-ДМШ* |
| 9. Количество преподавателей, имеющих среднее профессиональное образование | *чел* | *Абсолютный показатель* | *Статистическая форма 1-ДМШ* |
| 10. Доля пользователей удовлетврённых качеством услуг от общего числа опрошенных пользователей | *%* | *П=Пу/По\*100%,где П- доля пользователей удовлетворённых качеством услуг от общего числа опрошенных пользователей; Пу-количество пользователей, удовлетворённых качеством услуг; По-общее число опрошенных пользователей* | *Социологический опрос* |

3.5**.**Объём муниципальной услуги (в натуральных показателях)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование показателя** | **Ед. измерения** | **Источник информации о значении показателя** |
|
| 1.Среднегодовое число учащихся  2.Образовательные типовые программы  3.Образовательные программы, разработанные педагогами школы  4.Педагогические часы на выполнение образовательных программ  - Младшие  - Старшие | Чел.  Шт  Шт  Час  час | Статистическая форма 1-ДМШ  Учетные документы  Учетные документы  Учетные документы |

**4.** **Нормативные документы, регламентирующие деятельность учреждений дополнительного образования детей (ДШИ):**

● Типовое положение об образовательном учреждении дополнительного образования детей, утвержденное Постановлением Правительства Российской Федерации от 07.03.1995 №233 (с изменениями и дополнениями);

● Перечень видов образовательных учреждений дополнительного образования детей (инструкционное письмо Минобразования России от 24.03.1997 №12);

● Постановление Министерства здравоохранения Российской Федерации, главного санитарного врача Российской Федерации от 03.04.2003 № 27 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.4.1251-03».

● Федеральный закон РФ от 8 мая 2010г., №83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных учреждений»;

● Федеральный закон РФ от 27.07.2010г., №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

● Федеральный Закон Российской Федерации от «10 июля 1992г.» №3266-1 «Об образовании» (с изменениями и дополнениями);

● Закон Забайкальского края «О культуре» от 1 апреля 2009г. №154-ЗЗК;

● Постановление Правительства Забайкальского края «Об утверждении стандарта качества оказания государственных услуг в области культуры» от 10 мая 2011г. №157;

● Постановление Администрации муниципального района «Шилкинский район» «Об утверждении консолидированного перечня муниципальных услуг» от 24.01.2012г. №84;

● Постановление Администрации муниципального района «Шилкинский район» «О порядке подготовки и утверждения стандарта качества» от 24.01.2012г. №85.

4.1. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение дополнительного образования (Детская школа искусств, далее ДШИ):

●устав учреждения дополнительного образования (ДШИ);

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

●свидетельство о государственной аккредитации учреждения дополнительного образования (ДШИ);

●руководства, правила, инструкции, методики, положения в сфере дополнительного образования;

●эксплуатационные документы на имеющееся в ДШИ оборудование и аппаратуру;

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

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

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

4.2. Устав учреждения доплнительного образования (ДШИ) является основным организационным документом, регламентирующим деятельность учреждений, предоставляющих данную услугу

4.3. Правила, инструкции, методики, положения должны регламентировать процесс предоставления услуг дополнительного образования, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а так же предусматривать меры совершенствования работы учреждения.

В учреждении дополнительного образования (ДШИ) используются следующие основные руководства и правила:

●правила внутреннего трудового распорядка;

●санитарные нормы и правила (СанПин 2.4.4.1251-03);

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

●распоряжения и приказы Комитета культуры администрации муниципального района «Шилкинский район» и иные руководства в сфере дополнительного образования.

4.4. В учреждении дополнительного образования (ДШИ) в обязательном порядке обеспечивается постоянный анализ существующих документов, а также включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших документов.

**5.Описание действий по оказанию муниципальной услуги дополнительного образования.**

5.1. Детская школа искусств предназначена для обеспечения необходимых условий личностного развития и творческой самореализации, формирование общей культуры детей и подростков, адаптации личности к жизни в обществе, организации содержательного досуга.

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

5.3. В ДШИ наполняемость групп не рекомендуется превышать 15 детей (за исключением хоровых, танцевальных, художественных, оркестровых и тому подобных групп).

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

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

● продолжительность занятия без перерыва должна составлять не более 45минут, а для детей от 4 до 6 лет – не более 35 минут.

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

5.5. Услуги ДШИ должны предоставлять широкий спектр программ дополнительного образования, удовлетворяющих и способствующих развитию способностей детей, самореализации личности ребенка, успешной адаптации воспитанника в обществе.

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

Организация образовательного процесса в области культуры предусматривает, что:

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

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

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

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

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

5.7. Содержание образования в ДШИ строится на основании:

● типовых программ, утвержденных Министерством культуры;

● адаптированных программ, утвержденных педагогическим советом учреждения;

● авторских программ, прошедших экспертизу и рекомендованных краевым экспертным советом.

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

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

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

**6.Требования к материально-техническому обеспечению муниципальной услуги.**

6.1.ДШИ должны быть размещены в специально предназначенных

зданиях и помещениях в пределах территориальной доступности для

населения.

Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать

размещение работников и учащихся, и предоставление услуг

учащимся в соответствии с Санитарно-эпидемиологическими

требованиями (СанПиН 2.4.4.1251-03).

Режим работы ДШИ определяется уставом учреждения.

* 1. В здании ДШИ, предоставляющего услугу в сфере дополнительного образования, должны быть предусмотрены следующие помещения:

●основные помещения;

●учебные помещения (комнаты для групповых индивидуальных занятий);

●специализированные помещения (актовый зал, хореографические залы, студии и так далее);

●дополнительные помещения;

●гардеробная и так далее.

6.3. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, инструментами, аппаратурой, приборами, и отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемой услуги.

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

● музыкальная аппаратура и музыкальные инструменты;

● хореографические станки;

● компьютерная техника;

● аудио и видеоаппаратура;

● иное оснащение.

1. **Требования к законности и безопасности оказания муниципальных услуг**

7.1. При оказании услуг в сфере дополнительного образования используются следующие инструкции:

●инструкции по эксплуатации оборудования учреждения (паспорта техники);

●инструкции персонала учреждения (должностные инструкции);

●инструкции по охране труда в учреждении;

●инструкция действий при получении анонимного телефонного либо письменного сообщения об угрозе взрыва заложенном взрывчатом устройстве, поджоге и иных действий, способных повлечь тяжкие последствия;

●инструкция для персонала при угрозе или возникновении террористических актов;

●инструкция по делопроизводству в учреждении дополнительного образования;

●иные инструкции.

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

●технические паспорта на используемое оборудование;

●сертификаты на оборудование;

●инвентарные описи основных средств;

●иные эксплуатационные документы.

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

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

7.3. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (низкая температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

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

Здание ДШИ должно быть оборудовано системами хозяйственно-питьевого, противопожарного и горячего водоснабжения, канализацией и водостоками.

7.4. Специальное оборудование, приборы, аппаратура и инструменты следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.

Неисправное специальное оборудование, приборы, аппаратура и инструменты должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

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

1. **Требования к доступности муниципальной услуги для потребителей.**

Доступность муниципальных услуг по дополнительному образованию детей обеспечивается следующими факторами:

● ДШИ предоставляет потребителям доступ к музыкальным инструментам, специальному оборудовании. И библиотечному фонду по профилю обучения»

● ДШИ размещается в специализированных зданиях или приспособленных помещениях в пределах максимальной доступности, на пересечении пешеходных путей, вблизи транспортных сообщений;

● ДШИ работает не менее 6 дней в неделю;

● Занятия детей в ДШИ могут проводиться также выходные дни и каникулярное время.

● Начало занятий в ДШИ должно быть не ранее 8-00, а их окончание – не позднее 18-00.

1. **Требования к уровню кадрового обеспечения оказания муниципальной услуги.**
   1. Учреждение дополнительного образования должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Предоставление услуги в ДШИ осуществляют следующие виды персонала:

●административно-управленческий персонал (руководитель учреждения, заведующие отделениями, иной административно-управленческий персонал);

●педагогический персонал (педагоги дополнительного образования);

●технические работники (уборщики помещений, вахтеры, сторожи и так далее);

●иные работники (концертмейстеры и так далее).

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

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

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

9.5. Педагогические и руководящие работники ДШИ один раз в пять лет проходят обязательную аттестацию в порядке, установленном Приказом Комитета культуры администрации муниципального района «Шилкинский район» и Положением об аттестации педагогических и руководящих работников, разработанном ДШИ. По результатам аттестации педагогическим работникам устанавливаются оклады, соответствующие определенному уровню квалификации.

9.6.Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники ДШИ,Ю предоставляющего услугу в сфере дополнительного образования, должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к учащимся и их родителям (законными представителями) максимальную вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

9.7. К педагогической деятельности в ДШИ не допускаются лица, которым она запрещена приговором суда или по медицинским показаниям.

1. **Информационное сопровождение деятельности учреждений дополнительного образования (ДШИ):**

10.1.Информационное сопровождение деятельности ДШИ, порядка и правилах предоставления услуги по дополнительному образованию детей должно быть доступно населению города. Состояние и состав диной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей».

10.2. Учреждение обязано довести до сведения получателей услуг свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим её доступность для населения.

10.3. Информирование граждан осуществляется посредством:

● размещение на сайте – Культура. Шилкинский РФ, сведений об учреждении и предоставляемых услугах;

● публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

● информационных стендов (уголков получателей услуг).

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций.

В ДШИ должны быть оборудованы информационные уголки, содержащие сведения об услугах, копии лицензии, требования к учащимся, правила порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

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

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

1. **Требования к организации учета мнения потребителей о качестве муниципальной услуги.**

11.1. Контроль за деятельностью ДШИ осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

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

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

● плановый контроль;

● контроль мероприятий (контроль по определенной теме (в том числе по результатам отчетных концертов, смотров, конкурсов, выставок) или направлению деятельности учреждения);

● итоговый (проверка деятельности учреждения по результатам отчетного периода).

Выявленные недостатки по оказанию услуги дополнительного образования в области 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).

Ежемесячно на совещании руководителей муниципальных учреждений культуры, проводимого председателем Комитета культуры администрации муниципального района «Шилкинский район», директор ДШИ предоставляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах по устранению недостатков по качеству оказания муниципальной услуги.

11.2.Комитет культуры администрации муниципального района «Шилкинский район» (председатель комитета культуры, главный специалист комитета культуры) осуществляет внешний контроль за деятельностью ДШИ в части соблюдения качества оказания муниципальной услуги путем:

● проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

● анализа обращений и жалоб граждан в Комитет культуры администрации муниципального района «Шилкинский район», проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям.

Плановые контрольные мероприятия проводятся Комитетом культуры администрации муниципального района «Шилкинский район» ежеквартально, внеплановые – по поступлению жалоб на качество услуг.

11.3.Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в учреждение дополнительного образования (ДШИ), так и в Комитет культуры администрации муниципального района «Шилкинский район».

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

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены директором ДШИ либо председателем Комитета культуры администрации муниципального района «Шилкинский район» в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

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

11.4. Работа ДШИ по предоставлению муниципальной услуги в области дополнительного образования должна быть направлена на полное удовлетворение нужд учащихся, непрерывное повышение качества услуги.

Директор ДШИ несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг дополнительного образования в сфере культуры.

11.5. Директор ДШИ обязан:

● обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников ДШИ;

● четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала ДШИ, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества дополнительного образования в области культуры;

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

● обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;

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

1. **Иные требования, необходимые для обеспечения оказания муниципальной услуги на высоком качественном уровне.**

С целью обеспечения оказания муниципальной услуги на высоком качественном уровне разработана форма для регулярного опроса потребителей услуги по оценке качества оказания муниципальной услуги для проведения мониторинга выполнения муниципальной услуги, предоставляемой ДШИ.

Результаты мониторинга станут программой действия для повышения качества предоставляемой муниципальной услуги. (Приложение В)

Приложение №В

к стандарту качества оказания муниципальной услуги

«Организация дополнительного образования в области культуры».

**Форма для проведения опроса потребителей муниципальных услуг**

Данное исследование направлено на изучение деятельности ДШИ по оказанию услуг населению, а также на выявление потребностей и запросов населения в организации дополнительного образования детей.

Выберите подходящий для вас вариант ответа и отметьте его.

1. **Удовлетворены ли Вы качеством предоставляемых ДШИ** **услуг?**

А) Да;

Б) Нет.

**2. Что не удовлетворяет Вас в работе ДШИ?**

А) плохо организована реклама;

Б) плохо учитываются запросы населения;

В) мероприятия проводятся неинтересно, формально;

Г) особых претензий у меня нет»

Д) Свой вариант ответа\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Из каких источников Вы обычно получаете информацию о предлагаемых услугах?**

А) реклама в СМИ;

Б) из афиш, листовок;

В) из рассказов приятелей, друзей, сослуживцев;

Г) из каких-то иных источников (укажите, каких именно).

4. **Что мешает Вам чаще посещать ДШИ?**

А) ДШИ расположено далеко от моего места жительства;

Б) состояние здоровья;

В) не удовлетворяет качество предоставляемых услуг;

Г) свой вариант ответа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Что могло бы привлечь Вас в ДШИ?**

А) если бы учреждение было ближе к месту жительства;

Б) более благоприятные условия для семейного отдыха;

В) широкая реклама в СМИ;

Г) более широкий спектр услуг;

Д) свой вариант ответа\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Ваши предложения по совершенствованию работы ДШИ**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ ИССЛЕДОВАНИИ!**