



**АДМИНИСТРАЦИЯ  
ОКТЯБРЬСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА  
ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

---

от 06.08.2018 года № 622

Об утверждении стандарта  
оказания и оценки качества  
предоставления муниципальных услуг  
в области культуры Октябрьского  
муниципального района.

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить стандарты качества муниципальных услуг:
  - Организация досуга и обеспечения жителей услугами культурно-досуговых учреждений.
  - Организация библиотечного обслуживания населения.
  - Дополнительного образования в области культуры.
  - «Музейная деятельность» в области культуры.
2. Организацию выполнения настоящего Постановления возложить на начальника Управления культуры Толкачева В.В.
3. Настоящее Постановление вступает в силу с момента подписания.

Глава района

М.И. Молчан

Управление культуры администрации  
Октябрьского муниципального района

**СТАНДАРТ**

оказания и оценки качества предоставления муниципальных услуг в области культуры  
Октябрьского муниципального района

Версия документа - 1

стр. 1 из 51

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

УТВЕРЖДЕН:

Постановлением

администрации Октябрьского муниципального  
района от « 06 » августа 2018 года

**СТАНДАРТ**

оказания и оценки качества предоставления муниципальных услуг  
в области культуры Октябрьского муниципального района

**с. Октябрьское 2018**

|   |              |                        |               |
|---|--------------|------------------------|---------------|
| Управление культуры администрации<br>Октябрьского муниципального района   |              |                        |               |
| <b>СТАНДАРТ</b><br>оказания и оценки качества предоставления муниципальных услуг в области культуры<br>Октябрьского муниципального района |              |                        |               |
| Версия документа - 1  | стр. 2 из 51 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

## 1. Общие положения

1.1. Разработчик Стандарта качества предоставления бюджетных (муниципальных) услуг в области культуры (далее - Стандарт): Управление культуры администрации Октябрьского муниципального района.

1.2. Цель стандартизации: закрепление в виде нормативов минимально необходимых параметров, которые могут обеспечить:

- 1) предоставление населению качественных муниципальных услуг в требуемом объеме;
- 2) жизнедеятельность учреждений культуры и дополнительного образования детей в области культуры и искусства в современных условиях.

1.3. Область применения Стандарта:

- настоящий Стандарт распространяется на услуги в области культуры, предоставляемые населению муниципальными учреждениями культуры, оплачиваемые (финансируемые) из средств бюджета Октябрьского муниципального района, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления следующих услуг в области культуры, в том числе:

- 1) организация предоставления дополнительного образования в муниципальных образовательных учреждениях дополнительного образования, учреждений в области культуры и искусств;
- 2) приобщение населения к творчеству и культурному развитию, занятиям самообразованием, любительским искусством (самодельным художественным творчеством), ремеслами, декоративно-прикладным творчеством через систему студий, курсов, кружков, клубов, мастер-классов, творческих лабораторий, народных (образцовых) коллективов в учреждениях клубного типа;
- 3) участие в фестивалях и конкурсах;
- 4) проведение концертов, праздников, дискотек, детских утренников, выставок и других мероприятий;
- 5) проведение культурно-массовых мероприятий;
- 6) демонстрация художественных, документальных фильмов, творческие встречи;
- 7) услуги библиотек централизованной библиотечной системы: комплектование и обработка библиотечных фондов; хранение библиотечных фондов; выдача документов через систему абонентов, читальных залов, по внутрисистемному абонементу, справочно-библиографическое обслуживание, подготовка методических материалов.

|  |              |                        |               |
|--|--------------|------------------------|---------------|
| Управление культуры администрации<br>Октябрьского муниципального района  |              |                        |               |
| СТАНДАРТ<br>оказания и оценки качества предоставления муниципальных услуг в области культуры<br>Октябрьского муниципального района |              |                        |               |
| Версия документа - 1   | стр. 3 из 51 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

- 8) Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций.

1.4. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

- 1) муниципальные услуги в области культуры, оказываемые населению Октябрьского муниципального района (далее – получателям услуг) органами местного самоуправления, бюджетными учреждениями и иными организациями культуры за счет средств бюджета района;
- 2) получатели услуги – население Октябрьского муниципального района (граждане района), 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 и искусств – деятельность, направленная на удовлетворение потребностей получателя в самосовершенствовании, познании и творчестве, развитии интеллектуальных и творческих способностей, достижении творческих побед и успехов соответственно способностям.
- 7) музей — учреждение, занимающееся сбором, изучением, хранением и экспонированием предметов — памятников естественной истории, материальной и духовной культуры, а также просветительской и популяризаторской деятельностью.

1.5. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления бюджетных услуг в области культуры и искусства:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1;

|  |              |                        |               |
|--|--------------|------------------------|---------------|
| Управление культуры администрации<br>Октябрьского муниципального района  |              |                        |               |
| СТАНДАРТ<br>оказания и оценки качества предоставления муниципальных услуг в области культуры<br>Октябрьского муниципального района |              |                        |               |
| Версия документа - 1   | стр. 4 из 51 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

- 3) Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
  - 4) Федеральный закон Российской Федерации от 25.06.2002 № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;
  - 5) Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
  - 6) Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
  - 7) Постановление Правительства Российской Федерации от 03.03.2012 № 186 о федеральной целевой программе «Культура России (2012-2018 годы)»;
  - 8) Распоряжение Министерства культуры Российской Федерации от 02.08.2017 № Р-965 «О введении в действие методических рекомендаций субъектам Российской Федерации и органам местного самоуправления по развитию сети организаций культуры и обеспеченности населения услугами организаций культуры»;
  - 9) Закон Челябинской области от 28.10.2004 г. № 296-ЗО «О деятельности в сфере культуры на территории Челябинской области».
  - 10) Федеральный закон от 26 мая 1996 г. N 54-ФЗ "О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации";
- 1.6. Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуг в области культуры:
- 1) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционируют учреждения культуры;
  - 2) условия размещения и режим работы учреждений культуры;
  - 3) наличие специального технического оснащения учреждений культуры;
  - 4) укомплектованность учреждений культуры специалистами и их квалификация;
  - 5) наличие требований к технологии оказания услуги в области культуры;
  - 6) наличие информационного сопровождения деятельности учреждения культуры, порядка и правил оказания услуг в области культуры;
  - 7) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения, за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг требованиям настоящего Стандарта;
  - 8) финансовое обеспечение условий, необходимых для предоставления культурной услуги населению.

|   |              |                        |               |
|---|--------------|------------------------|---------------|
| Управление культуры администрации<br>Октябрьского муниципального района   |              |                        |               |
| <b>СТАНДАРТ</b><br>оказания и оценки качества предоставления муниципальных услуг в области культуры<br>Октябрьского муниципального района |              |                        |               |
| Версия документа - 1  | стр. 5 из 51 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

## **2. Требования к качеству оказания бюджетных (муниципальных) услуг в сфере культуры**

2.1. Качество услуг по созданию условий для организации досуга и обеспечения жителей услугами культурно-досуговых учреждений.

2.1.1. Сведения об услугах.

Наименование услуг:

- 1) приобщение населения к творчеству и культурному развитию, занятиям самообразованием, любительским искусством (самодеятельным художественным творчеством), ремеслами через систему студий, курсов, кружков, клубов, народных (образцовых) коллективов в учреждениях клубного типа;
- 2) участие в фестивалях и конкурсах;
- 3) проведение спектаклей, концертов, праздников, дискотек, детских утренников, выставок и других мероприятий;
- 4) проведение культурно-массовых мероприятий;
- 5) демонстрация художественных, документальных фильмов, творческие встречи

Содержание (предмет) услуги:

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

Получатели услуги: население Октябрьского муниципального района.

Единица измерения – количество посетителей.

Услуга может предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с прейскурантом цен, устанавливаемым учреждением самостоятельно и утвержденным Управлением культуры администрации Октябрьского муниципального района.

2.2. Документы, регламентирующие деятельность культурно-досуговых учреждений:

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

- 1) устав учреждения;
- 2) руководства, правила, инструкции, методики, положения;
- 3) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;
- 4) муниципальные стандарты в области услуг;
- 5) приказы и распоряжения руководителя учреждения.

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

|  |              |                        |               |
|--|--------------|------------------------|---------------|
| Управление культуры администрации<br>Октябрьского муниципального района  |              |                        |               |
| СТАНДАРТ<br>оказания и оценки качества предоставления муниципальных услуг в области культуры<br>Октябрьского муниципального района |              |                        |               |
| Версия документа - 1   | стр. 6 из 51 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

2.2.2. Устав культурно-досугового учреждения является основным организационным документом, регламентирующим его деятельность и должен включать в себя следующие сведения:

- 1) наименование и местоположение, юридический статус;
- 2) правоспособность учреждения;
- 3) цели и предмет деятельности учреждения;
- 4) права и обязанности учреждения, его ответственность;
- 5) управление учреждением, имущество и финансы учреждения;
- 6) организация, оплата и дисциплина труда;
- 7) порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации.

Устав должен быть согласован с управлением культуры, Комитетом по управлению муниципальным имуществом администрации Октябрьского муниципального района, утвержден главой сельского поселения, зарегистрирован в ФНС России по Челябинской области. Цели деятельности учреждения должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры.

2.2.3. 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:

- 1) правила внутреннего трудового распорядка учреждения;
- 2) трудовые коллективные договоры;
- 3) распоряжения администрации и приказы Управления культуры в области предоставления услуги;
- 4) иные руководства и правила учреждения.

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

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

Основными Положениями в культурно-досуговом учреждении являются:

- 1) положения о структурных подразделениях учреждения (при их наличии);
- 2) положения о представлении платных услуг;
- 3) положения об оплате труда;
- 4) положения по аттестации творческих и руководящих работников;
- 5) положения о самостоятельных творческих коллективах;
- 6) иные положения учреждения.

|   |              |                        |               |
|---|--------------|------------------------|---------------|
| Управление культуры администрации<br>Октябрьского муниципального района   |              |                        |               |
| <b>СТАНДАРТ</b><br>оказания и оценки качества предоставления муниципальных услуг в области культуры<br>Октябрьского муниципального района |              |                        |               |
| Версия документа - 1  | стр. 7 из 51 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

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

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

Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии. Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов. Техническая проверка, ремонт и метрологический контроль осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с культурно-досуговым учреждением.

2.2.5. Государственные (в случае принятия) и настоящий Стандарт должны составлять нормативную основу практической работы культурно-досугового учреждения.

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

2.3. Условия размещения и режим работы культурно-досуговых учреждений:

2.3.1. 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 пределах территориальной доступности для жителей. Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей услуг в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

2.3.2. Режим работы учреждений культурно-досугового типа определяется документами учреждения (коллективным договором, приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка). Допускается работа в праздничные и выходные дни.

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

- 1) зрительные залы;
- 2) фойе;
- 3) репетиционные помещения;
- 4) вспомогательные (служебные) помещения;
- 5) технические помещения.



|   |              |                        |               |
|---|--------------|------------------------|---------------|
| Управление культуры администрации<br>Октябрьского муниципального района   |              |                        |               |
| <b>СТАНДАРТ</b><br>оказания и оценки качества предоставления муниципальных услуг в области культуры<br>Октябрьского муниципального района |              |                        |               |
| Версия документа - 1  | стр. 8 из 51 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

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, антитеррористическим нормам и быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала и населения и на качество предоставляемых услуг (повышенная или пониженная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.).

2.3.4. Содействие Управления культуры администрации Октябрьского муниципального района в организации и проведении фестивалей, смотров, конкурсов, выставок и других форм показа результатов творческой деятельности должно обеспечивать удобные для просмотра помещения или специально отведенные места, оборудованные необходимой для этого техникой и аппаратурой, достаточные по размерам для удобного расположения экспонатов и просмотра для посетителей.

2.4. Техническое оснащение культурно-досуговых учреждений.

2.4.1. 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:

1) в зрительных залах:

- световое оборудование;
- оборудование сцены (антрактно-раздвижной занавес, одежда сцены);
- звуковое оборудование;
- систему приточно-вытяжной вентиляции;

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

- систему освещения;
- систему приточно-вытяжной вентиляции;
- теплоцентральный;

3) в технических помещениях:

- микшерские пульта;
- кино- и видеопроектное, мультимедийное оборудование (при наличии кинопоказа)
- щиты управления электроснабжением;

4) и иное оснащение в зависимости от вида деятельности учреждения.

|   |              |                        |               |
|---|--------------|------------------------|---------------|
| Управление культуры администрации<br>Октябрьского муниципального района   |              |                        |               |
| <b>СТАНДАРТ</b><br>оказания и оценки качества предоставления муниципальных услуг в области культуры<br>Октябрьского муниципального района |              |                        |               |
| Версия документа - 1  | стр. 9 из 51 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

- 2.4.2. Специальное оборудование и аппаратуру (в соответствии с назначением помещений) следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять.
- 2.4.3. Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой. Состояние электрического оборудования в культурно-досуговых учреждениях определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.
- 2.5. Укомплектованность учреждений кадрами и их квалификация.
- 2.5.1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Порядок комплектования персонала культурно-досугового учреждения регламентируется его уставом.
- 2.5.2. Предоставление культурно-досуговой услуги осуществляют следующие виды персонала:
- 1) творческий персонал (художественный руководитель, режиссер, хормейстеры, балетмейстеры, хореографы, художники, аккомпаниаторы, культорганизаторы, методисты и пр.);
  - 2) административно-управленческий персонал (директор);
  - 3) технические работники (сторожа, электрики, подсобные рабочие, и пр.).
- 2.5.3. Уровень профессиональной компетентности творческих работников должен быть необходимым для исполнения возложенных на них обязанностей. Необходимо на постоянной основе повышать уровень квалификации творческих работников.
- 2.5.4. Творческие работники культурно-досуговых учреждений один раз в пять лет проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации творческих и руководящих работников, разработанным учреждением. По результатам аттестации творческим работникам присваиваются разряды, соответствующие определенному уровню квалификации. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права сотрудников. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании услуг работники учреждения должны проявлять к получателям гуманность и доброжелательность.
- 2.6. Требования к технологии оказания услуги культурно-досугового учреждения:

|  |               |                        |               |
|--|---------------|------------------------|---------------|
| Управление культуры администрации<br>Октябрьского муниципального района  |               |                        |               |
| СТАНДАРТ<br>оказания и оценки качества предоставления муниципальных услуг в области культуры<br>Октябрьского муниципального района |               |                        |               |
| Версия документа - 1   | стр. 10 из 51 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

- 2.6.1. Каждый гражданин независимо от пола, возраста, национальности, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств имеет право на участие в культурной жизни, пользование культурно-досуговыми и театрально-зрелищными учреждениями, доступ к культурным благам и культурным ценностям.
- 2.6.2. Основными причинами отказа в оказании культурной услуги являются следующие причины:
- 1) нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
  - 2) нахождение получателя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, угроза террористического акта и пр).
- 2.6.3. Культурно-досуговую услугу осуществляют учреждения культурно-досугового типа. К учреждениям культурно-досугового типа Октябрьского муниципального района относятся:
- 1) Муниципальное казенное учреждение «Районный Дом культуры» Октябрьского муниципального района;
  - 2) Муниципальное казенное учреждение «Октябрьская централизованная клубная система»;
  - 3) Муниципальное казенное учреждение культуры «Крутоярская централизованная клубная система»;
  - 4) Муниципальное казенное учреждение культуры «Маякская централизованная клубная система»;
  - 5) Муниципальное казенное учреждение культуры «Подовинная централизованная клубная система»;
  - 6) Муниципальное казенное учреждение культуры «Каракульская централизованная клубная система»;
  - 7) Кочердыкский СДК;
  - 8) Гореловский СК;
  - 9) Никольский СДК;
  - 10) Вагановский СДК;
  - 11) Боровской СДК;
  - 12) Лысковский СДК;
  - 13) Могильский СК;
  - 14) Кузнецовский СК;
  - 15) Уйско-Чебаркульский СДК;
  - 16) Березовский СК;
  - 17) Камышенский СК;
  - 18) Чудиновский СДК;
  - 19) Свободненский ДК;

|  |               |                        |               |
|--|---------------|------------------------|---------------|
| Управление культуры администрации<br>Октябрьского муниципального района  |               |                        |               |
| СТАНДАРТ<br>оказания и оценки качества предоставления муниципальных услуг в области культуры<br>Октябрьского муниципального района |               |                        |               |
| Версия документа - 1   | стр. 11 из 51 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

## 20) Нововарламовский СК.

2.6.4. Целью деятельности культурно-досуговых учреждений является создание условий для удовлетворения общественных потребностей в сохранении и развитии традиционной культуры, поддержки любительского художественного творчества, другой самодеятельной творческой инициативы и социально-культурной активности населения, организации его досуга и отдыха. Основные задачи:

- 1) создание благоприятных условий для организации культурного досуга и отдыха жителей муниципального образования;
- 2) предоставление услуг социально-культурного, просветительского, оздоровительного и развлекательного характера, доступных для широких слоев населения;
- 3) поддержка и развитие самобытных национальных культур, народных промыслов и ремесел;
- 4) развитие современных форм организации культурного досуга с учетом потребностей различных социально-возрастных групп населения.
- 5) для расширения возможностей населения Октябрьского муниципального района в получении культурно-досуговых услуг;

Видами деятельности культурно-досуговых учреждений являются:

- 1) создание и организация работы любительских творческих коллективов, кружков, студий, любительских объединений, клубов по интересам различной направленности и других клубных формирований;
- 2) проведение различных по форме и тематике культурно-массовых мероприятий: праздников, представлений, смотров, фестивалей, конкурсов, концертов, выставок, вечеров, спектаклей, игровых развлекательных программ и других форм показа результатов творческой деятельности клубных формирований;
- 3) проведение спектаклей, концертов и других культурно-зрелищных и выставочных мероприятий, в том числе с участием профессиональных коллективов, исполнителей, авторов;
- 4) организация работы лекториев, школ и курсов по различным отраслям знаний, других форм просветительской деятельности, в том числе и на абонементной основе;
- 5) демонстрация и прокат кино-видеофильмов, DVD – фильмов через видеопроектор;
- 6) оказание консультативной, методической и организационно-творческой помощи в подготовке и проведении культурно-досуговых мероприятий;

|  |               |                        |               |
|--|---------------|------------------------|---------------|
| Управление культуры администрации<br>Октябрьского муниципального района  |               |                        |               |
| СТАНДАРТ<br>оказания и оценки качества предоставления муниципальных услуг в области культуры<br>Октябрьского муниципального района |               |                        |               |
| Версия документа - 1   | стр. 12 из 51 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

- 7) изучение, обобщение и распространение опыта культурно-массовой, культурно-воспитательной, культурно-зрелищной работы Учреждения и других культурно-досуговых учреждений;
- 8) повышение квалификации творческих и административно-хозяйственных работников Учреждения и других культурно-досуговых учреждений;
- 9) осуществление справочной, информационной и рекламно-маркетинговой деятельности;
- 10) предоставление гражданам дополнительных досуговых и сервисных услуг.

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

2.6.5. Предоставление услуг в сфере организации, подготовки и проведения культурно-массовых, театрально-зрелищных мероприятий, фестивалей, ярмарок, аукционов, выставок осуществляется в соответствии с перспективными планами работы Управления культуры администрации Октябрьского муниципального района. Посещение мероприятий может быть платным (оплата входных билетов через билетные кассы учреждений) или свободным (на основании пригласительных билетов или свободного посещения мероприятия получателями услуги).

2.6.6. Предоставление услуг в сфере обеспечения жителей услугами творческих самодеятельных коллективов, клубов. Основанием принятия в состав творческих самодеятельных коллективов, клубов, кружков 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 платных услугах, утвержденным главой администрации.

2.6.7. Качественное оказание услуг в сфере культуры должно:

- 1) обеспечивать расширение общего и культурного кругозора и сферы общения населения района;
- 2) способствовать развитию творческих начал у населения;
- 3) повышать творческую активность населения, всесторонне развивать детей и подростков;
- 4) содействовать мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов, отвлечению от жизненных трудностей и преодолению стрессовых ситуаций;
- 5) поднимать жизненный тонус населению Октябрьского муниципального района;

|  |               |                        |               |
|--|---------------|------------------------|---------------|
| Управление культуры администрации<br>Октябрьского муниципального района  |               |                        |               |
| СТАНДАРТ<br>оказания и оценки качества предоставления муниципальных услуг в области культуры<br>Октябрьского муниципального района |               |                        |               |
| Версия документа - 1   | стр. 13 из 51 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

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

Качество услуг, связанное с организацией отдыха и проведения досуга населения в учреждениях культуры, должно обеспечивать комфортные условия для этого.

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

2.7. Информационное сопровождение деятельности культурно-досуговых учреждений.

2.7.1. Информационное сопровождение деятельности культурно-досуговых учреждений, порядка и правил предоставления услуги должна быть доступна населению Октябрьского муниципального района.

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

2.7.3. Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

2.7.4. Информирование граждан осуществляется посредством:

1) размещения информации о культурно-досуговых учреждениях, о предоставляемых услугах, в том числе о творческих самодельных коллективах и планируемых к проведению культурно-массовых, зрелищных мероприятий, фестивалей, ярмарок, аукционов, спектаклей, выставок, кинопоказа и пр. в СМИ;

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

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

2.7.5. Получатель услуги – гражданин Октябрьского муниципального района – вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной

|  |               |                        |               |
|--|---------------|------------------------|---------------|
| Управление культуры администрации<br>Октябрьского муниципального района  |               |                        |               |
| СТАНДАРТ<br>оказания и оценки качества предоставления муниципальных услуг в области культуры<br>Октябрьского муниципального района |               |                        |               |
| Версия документа - 1   | стр. 14 из 51 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор. Граждане района вправе быть осведомлены о порядке действий и процедурах, выполняемых специалистами учреждения.

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

2.8. Контроль за деятельностью культурно-досугового учреждения.

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

2.8.2. Внутренний контроль проводится руководителем культурно-досугового учреждения. Внутренний контроль подразделяется на:

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

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

2.8.3. Управлением культуры администрации Октябрьского муниципального района осуществляется внешний контроль за деятельностью культурно-досугового учреждения в части соблюдения качества бюджетной услуги путем:

- 1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- 2) анализа обращений и жалоб граждан в Управление культуры администрации Октябрьского муниципального района, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;
- 3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

Плановые контрольные мероприятия проводятся Управлением культуры ежеквартально, внеплановые – по поступлению жалоб на качество услуг. Ежемесячно на совещании руководителей муниципальных учреждений культуры, проводимом начальником Управления культуры, руководитель каждого учреждения представляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах (при необходимости) в Управление культуры.

|   |               |                        |               |
|---|---------------|------------------------|---------------|
| Управление культуры администрации<br>Октябрьского муниципального района   |               |                        |               |
| <b>СТАНДАРТ</b><br>оказания и оценки качества предоставления муниципальных услуг в области культуры<br>Октябрьского муниципального района |               |                        |               |
| Версия документа - 1  | стр. 15 из 51 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

Для оценки качества и безопасности услуг Управление культуры и Общественный совет по независимой оценке качества деятельности учреждений культуры Октябрьского муниципального района используют следующие основные методы контроля:

- 1) визуальный – проверка состояния культурно-досуговых и театрально-зрелищных учреждений;
- 2) аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги и другие;
- 3) экспертный – опрос творческих работников и других лиц о состоянии качества и безопасности услуг, оценка результатов опроса;
- 4) социологический – опрос или интервьюирование получателей услуг, оценка результатов опроса.

2.8.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в культурно-досуговое учреждение, предоставляющее услуги, так и в Управление культуры администрации Октябрьского муниципального района. Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуги подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления жалобы. Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем учреждения в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах. В особых случаях рассмотрение вопросов выносится на заседание экспертной комиссии при Управлении культуры для принятия мер по повышению качества культурных услуг. При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителю учреждения применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

2.9. Ответственность за качество оказания услуг, предоставляемых культурно-досуговым учреждением:

2.9.1. Работа культурно-досуговых учреждений по предоставлению услуг в области культуры должна быть направлена на полное удовлетворение нужд населения района, непрерывное повышение качества услуг.

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

2.9.3. Приказом руководителя в учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуги в соответствии с настоящим Стандартом, а также сформирована



|   |               |                        |               |
|---|---------------|------------------------|---------------|
| Управление культуры администрации<br>Октябрьского муниципального района   |               |                        |               |
| <b>СТАНДАРТ</b><br>оказания и оценки качества предоставления муниципальных услуг в области культуры<br>Октябрьского муниципального района |               |                        |               |
| Версия документа - 1  | стр. 16 из 51 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

рабочая группа по контролю за качеством предоставления культурной услуги в соответствии с настоящим Стандартом, состоящая из ведущих специалистов.

- 2.9.4. Руководитель культурно-досугового учреждения обязан:
- 1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения;
  - 2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг;
  - 3) организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;
  - 4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;
  - 5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и настоящего Стандарта.
- 2.10. Обеспечение качества оказания услуги культурно-досуговых учреждений финансированием.
- Обязательные бесплатные, гарантированные законом культурные услуги населению должны финансироваться учредителем в объеме, необходимом для эффективного осуществления поставленных задач. Расходы бюджета культурно-досугового учреждения с учетом всех предусмотренных законодательством источников его формирования осуществляются на следующие цели:
- 1) содержание персонала учреждения (оплата труда со стимулирующими надбавками, ежегодные расходы на повышение квалификации кадров);
  - 2) содержание здания и оборудования (коммунальные услуги, текущий и капитальный ремонт, техническое обслуживание зданий и оборудования и т.д.)
  - 3) содержание прилегающей территории, структурных подразделений, относящихся к культурно-досуговому учреждению;
  - 4) материальное обеспечение художественного воплощения творческих замыслов (подготовка концертных программ, фестивалей, выставок и других видов культурно-досуговых мероприятий, обновление сценических костюмов, реквизита и т.д.);
  - 5) финансовое обеспечение участия творческих коллективов в фестивалях, конкурсах местного, регионального всероссийского, международного значения;
  - 6) осуществление организационно-методической, исследовательской, творческой и учебно-воспитательной деятельности культурно-досугового учреждения;

|   |               |                        |               |
|---|---------------|------------------------|---------------|
| Управление культуры администрации<br>Октябрьского муниципального района   |               |                        |               |
| <b>СТАНДАРТ</b><br>оказания и оценки качества предоставления муниципальных услуг в области культуры<br>Октябрьского муниципального района |               |                        |               |
| Версия документа - 1  | стр. 17 из 51 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

- 7) обеспечение реализации социально значимых для муниципального образования программ и культурных проектов в сфере культуры;
- 8) оснащение культурно-досугового учреждения современными техническими средствами и оборудованием;
- 9) оснащение культурно-досугового учреждения оборудованием и средствами сохранности и безопасности людей и материально-технической базы;
- 10) материально-техническое обеспечение деятельности клубных формирований;
- 11) проведение капитального ремонта или реконструкции;
- 12) другие затраты, связанные с основной деятельностью культурно-досугового учреждения.

Сумма затрат на эти цели составляет примерный годовой бюджет культурно-досугового учреждения, отраженный в смете доходов и расходов учреждения.

2.11. Критерии оценки качества услуги культурно-досугового учреждения.

2.11.1. Критериями оценки качества культурной услуги являются:

- 1) полнота предоставления услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом, требованиями ее предоставления;
- 2) результативность предоставления культурной услуги по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

2.11.2. Качественное предоставление культурной услуги характеризуют:

- 1) эстетичность, комфортность, социальная адресность, точность, своевременность, актуальность и безопасность культурных услуг.
- 2) Точность и своевременность исполнения услуг: учреждение должно оказывать выбранный получателем вид услуги в сроки, установленные действующими правилами оказания услуг или договором об оказании услуг.

Эстетичность и комфортность: оказываемая услуга должна соответствовать требованиям эстетичности, оформление 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.

- 3) создание условий для развития личности граждан района;
- 4) оптимальность использования ресурсов культурно-досугового учреждения;
- 5) удовлетворенность граждан Октябрьского муниципального района предоставлением культурной услуги.

|   |               |                        |               |
|---|---------------|------------------------|---------------|
| <b>Управление культуры администрации<br/>Октябрьского муниципального района</b>   |               |                        |               |
| <b>СТАНДАРТ</b><br>оказания и оценки качества предоставления муниципальных услуг в области культуры<br>Октябрьского муниципального района |               |                        |               |
| Версия документа - 1  | стр. 18 из 51 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

## 2.12. Система индикаторов качества услуги.

### 2.12.1. Система индикаторов качества услуги для Домов культуры:

| №<br>п/п | Индикаторы качества бюджетной услуги  | Значение индикатора, ед.<br>измерения   |
|----------|---|---|
| 1        | Количество посетителей мероприятий  | не менее 50% от численности населения соответствующего района в год, проценты |
| 2        | Разнообразие тематической направленности проводимых мероприятий: <ul style="list-style-type: none"> <li>• нравственно-патриотические</li> <li>• гражданско-правовые</li> <li>• образовательные</li> <li>• воспитательно-профилактические</li> <li>• семейно-бытовые</li> <li>• художественно-эстетические</li> <li>• Развлекательные</li> <li>• Спортивные</li> <li>• другие</li> </ul> | не менее 8 направлений в год для каждого учреждения, единицы                  |
| 3        | Разнообразие направлений деятельности самодеятельных творческих коллективов (хоровое, хореографическое, театральное, изобразительного искусства, фольклорное, народных промыслов, декоративно-прикладного творчества и так далее)   | не менее 5 направлений для каждого учреждения, единицы                        |
| 4        | Количество выступлений самодеятельных творческих коллективов  | не менее 5 концертов на один творческий коллектив в год, единицы              |
| 5        | Интенсивность обновления текущего репертуара творческих коллективов   | не менее 25% репертуарного списка в год, проценты                             |

## 3. Качество услуг по созданию условий организации библиотечного обслуживания населения.

### 3.1. Сведения об услуге.

Наименование услуг библиотек централизованной библиотечной системы: комплектование и обработка библиотечных фондов; хранение библиотечных фондов; выдача документов через систему абонентов, читальных залов, по внутрисистемному абонементу, справочно-библиографическое обслуживание, подготовка методических материалов.

Содержание услуги:

- 1) обеспечение оперативного доступа получателя к информационным ресурсам;
- 2) проведение культурно-массовых мероприятий для организации досуга населения на базе библиотек.

Получатели услуги: население Октябрьского муниципального района (граждане района).

Единица измерения – количество посетителей.

|  |               |                        |               |
|--|---------------|------------------------|---------------|
| Управление культуры администрации<br>Октябрьского муниципального района  |               |                        |               |
| СТАНДАРТ<br>оказания и оценки качества предоставления муниципальных услуг в области культуры<br>Октябрьского муниципального района |               |                        |               |
| Версия документа - 1   | стр. 19 из 51 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

Услуга может предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с прейскурантом цен, устанавливаемым учреждением самостоятельно и утвержденным Управлением культуры администрации Октябрьского муниципального района. На дополнительной (платной) основе могут быть оказаны следующие услуги:

- 1) прокат книг и печатных изданий из читальных залов и отделов;
- 2) выдача редкой литературы;
- 3) поиск информации в сети Интернет;
- 4) сканирование материалов;
- 5) ламинирование документов;
- 6) брошюрование;
- 7) ксерокопирование материалов, в том числе с масштабированием;
- 8) иные услуги в соответствии с прейскурантом.

3.2. Нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность библиотек.

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (с изменениями и дополнениями);
- 3) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 08.10.2012 № 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда»;
- 4) Закон Челябинской области от 28.10.2004 г. № 296-ЗО «О деятельности в сфере культуры на территории Челябинской области»;
- 5) Закон Челябинской области от 09.12.2004 N 324-ЗО «О библиотечном деле в Челябинской области»;
- 6) ГОСТ 7.1-2003 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления»;
- 7) ГОСТ 7.60-2003 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Основные виды, термины и определения»;
- 8) ГОСТ 7.84-2002 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Обложки и переплеты. Общие требования и правила оформления».

3.3. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует библиотека:

- 1) устав учреждения;
- 2) приказы и распоряжения по Муниципальному казенному учреждению «Централизованная библиотечная система» с функцией межпоселенческой;

|   |               |                        |               |
|---|---------------|------------------------|---------------|
| Управление культуры администрации<br>Октябрьского муниципального района   |               |                        |               |
| <b>СТАНДАРТ</b><br>оказания и оценки качества предоставления муниципальных услуг в области культуры<br>Октябрьского муниципального района |               |                        |               |
| Версия документа - 1  | стр. 20 из 51 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

- 3) руководства, правила, инструкции, положения;
- 4) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру библиотеки;
- 5) приказы и распоряжения руководителя учреждения.

В соответствии с действующим законодательством библиотекам МКУ «ЦБС» Октябрьского муниципального района при оказании услуг, регулируемых настоящим Стандартом, не требуется наличие лицензий и прохождение процесса государственной аккредитации.

3.3.1. Устав МКУ «ЦБС» является основным организационным документом, регламентирующим деятельность учреждения и должен включать в себя следующие основные сведения:

- 1) наименование и местоположение, юридический статус;
- 2) правоспособность учреждения;
- 3) цели и предмет деятельности учреждения;
- 4) права и обязанности учреждения, его ответственность;
- 5) управление учреждением, имущество и финансы учреждения;
- 6) организация, оплата и дисциплина труда;
- 7) порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации.

Устав должен быть согласован с управлением культуры, Комитетом по управлению муниципальным имуществом администрации Октябрьского муниципального района, утвержден главой Октябрьского муниципального района, зарегистрирован в ФНС России по Октябрьскому району Челябинской области. Цели деятельности учреждения должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры.

3.3.2. Руководства, правила, инструкции, положения должны регламентировать процесс предоставления услуг, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а так же предусматривать меры совершенствования работы библиотек. В библиотеках используются следующие основные руководства и правила:

- 1) правила пользования библиотекой;
- 2) правила внутреннего трудового распорядка библиотеки;
- 3) трудовой коллективный договор;
- 4) распоряжения и приказы администрации Октябрьского муниципального района и управления культуры;
- 5) иные руководства и правила в области библиотечного обслуживания.

При оказании услуги в библиотеке используются следующие инструкции:

- 1) инструкции персонала библиотеки (должностные инструкции);
- 2) инструкции по эксплуатации оборудования (технические паспорта);
- 3) инструкции по охране труда в учреждении;
- 4) инструкция о мерах пожарной безопасности в учреждении;

|  |               |                        |               |
|--|---------------|------------------------|---------------|
| Управление культуры администрации<br>Октябрьского муниципального района  |               |                        |               |
| СТАНДАРТ<br>оказания и оценки качества предоставления муниципальных услуг в области культуры<br>Октябрьского муниципального района |               |                        |               |
| Версия документа - 1   | стр. 21 из 51 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

- 5) инструкции по антитеррористической безопасности;
- 6) иные инструкции библиотеки.

Основными положениями в библиотеке являются:

- 1) Положение по аттестации библиотечных работников;
- 2) Положение о предоставлении платных услуг;
- 3) Положение об оплате труда;
- 4) иные положения библиотеки.

3.3.3. В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании библиотечных услуг, входят:

- 1) технические паспорта на здания и помещения библиотек;
- 2) технические паспорта на используемое оборудование;
- 3) сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества);
- 4) инвентарные описи основных средств;
- 5) иные эксплуатационные документы.

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

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

3.4. Ресурсное обеспечение учреждений:

3.4.1. Документный (библиотечный фонд).

Основными характеристиками фонда библиотеки являются: оптимальный объем, информативность (соответствие запросам пользователей), обновляемость. Нормативный объем фонда библиотеки должен определяться из средней книгообеспеченности 4-5 книг на 1 жителя. Фонд на бумажных носителях должен дополняться доступом к электронным источникам информации. Структура фонда каждой общедоступной библиотеки должна соответствовать следующим требованиям:

- не менее 10% фонда должны составлять справочные издания;
- не менее 30% фонда - документы для жителей в возрасте до 15 лет.

Фонд документов библиотеки для обслуживания детей должен включать обучающие и развивающие игры, программы и т.д. Объем фонда периодических изданий общедоступной библиотеки должен рассчитываться, исходя из норматива - 10 - 12 изданий на 1000 жителей. (В условиях финансовых ограничений на комплектование книг, наличие в фонде периодических изданий приобретает особое значение). Базовая обеспеченность МКУ «Централизованная библиотечная система» периодическими изданиями должна составлять не менее 150 названий, библиотеки-филиала - не менее 20 названий. Каждая библиотека должна получать не менее 2 названий региональной периодики (газеты,

|  |               |                        |               |
|--|---------------|------------------------|---------------|
| Управление культуры администрации<br>Октябрьского муниципального района  |               |                        |               |
| СТАНДАРТ<br>оказания и оценки качества предоставления муниципальных услуг в области культуры<br>Октябрьского муниципального района |               |                        |               |
| Версия документа - 1   | стр. 22 из 51 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

журналы), не менее 2 названий общегосударственных ежедневных полноформатных газет, не менее 1 названия общегосударственной еженедельной полноформатной газеты.

Фонд библиотеки должен систематически обновляться, темпы пополнения фонда важнее его объема. Норматив пополнения книжного фонда библиотеки составляет в среднем 150-200 книг в расчете на 1000 жителей или 2,8 процента от числа годовой книговыдачи.

В библиотеке должны быть соблюдены все необходимые условия для обеспечения сохранности фондов и его эффективного использования.

3.5. Условия размещения и режим работы библиотек.

3.5.1. Учреждение, предоставляющее услугу в сфере библиотечного обслуживания, его структурные подразделения должны быть размещены в специальном, отдельно стоящем здании или в блок - пристройке к жилому или общественному зданию, а также в приспособленном помещении жилого или общественного здания, территориально доступном для населения. В любом случае, должны соблюдаться архитектурно-планировочные и строительные нормы, соответствующие функциональному назначению библиотеки.

3.5.2. В здании библиотеки должны быть предусмотрены следующие помещения:

1) основные помещения:

- читальный зал;
- книгохранилище;
- абонемент;

2) дополнительные помещения:

- гардероб;
- зал для массовых мероприятий;
- иные помещения.

Количество необходимых помещений, размеры площадей обусловлены функциональным назначением библиотеки и масштабами ее деятельности. Размеры площадей определяются в соответствии со следующими установленными нормативами:

- 1) площади для размещения абонемента с открытым доступом к фонду и кафедрами выдачи не менее 100 кв.м.;
- 2) с закрытым доступом к фонду - 5,5 кв.м. на 1000 томов;
- 3) площади для размещения читальных залов с открытым доступом к фонду - 10 кв.м. на 1000 томов;
- 4) число посадочных мест в библиотеке определяется из расчета 2,5 кв.м. на 1 место;
- 5) наличие посадочных мест для чтения в общедоступной библиотеке является обязательным, их число не может быть менее 10;

|  |               |                        |               |
|--|---------------|------------------------|---------------|
| Управление культуры администрации<br>Октябрьского муниципального района  |               |                        |               |
| СТАНДАРТ<br>оказания и оценки качества предоставления муниципальных услуг в области культуры<br>Октябрьского муниципального района |               |                        |               |
| Версия документа - 1   | стр. 23 из 51 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

- 6) для творческой деятельности детей и проведения детских мероприятий целесообразно выделить отдельное помещение;
- 7) количество служебных помещений зависит от числа штатных сотрудников и выполняемых ими функций, но не менее 10% площади читательской зоны.

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

3.5.3. Режим работы библиотек определяется локальными актами учреждений, предоставляющих услугу в сфере библиотечного обслуживания (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка). Основной режим работы библиотек с 9.00 до 18.00. Допускается работа в выходные и праздничные дни. Обязательным условием работы библиотек является проведение санитарного дня не реже одного раза в месяц.

3.6. Техническое оснащение библиотек.

3.6.1. Каждая библиотека должна быть оснащена оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов. Для поддержания оборудования и техники в рабочем состоянии, модернизации технической базы библиотеки ежегодно на эти цели должно выделяться не менее 8-10 процентов от балансовой стоимости уже имеющегося оборудования и техники. К основному оборудованию, используемому в библиотеках, относится:

- 1) компьютерная техника;
- 2) копировально-множительная техника;
- 3) стеллажи для хранения книг;
- 4) столы и стулья;
- 5) стеллажи - шкафы для книжных выставок;
- 6) иное оборудование.

Муниципальные общедоступные библиотеки должны быть оснащены следующими техническими средствами:

- 1) для копирования и тиражирования документов;
- 2) для обработки и защиты документов;
- 3) средствами автоматизации библиотечных процессов;
- 4) телекоммуникационным оборудованием;
- 5) теле -, аудио -, видеоаппаратурой, презентационной техникой;
- 6) средствами связи;
- 7) транспортными средствами;



|  |               |                        |               |
|--|---------------|------------------------|---------------|
| Управление культуры администрации<br>Октябрьского муниципального района  |               |                        |               |
| СТАНДАРТ<br>оказания и оценки качества предоставления муниципальных услуг в области культуры<br>Октябрьского муниципального района |               |                        |               |
| Версия документа - 1   | стр. 24 из 51 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

8) канцелярской и оргтехникой.

Рекомендуемое нормативное обеспечение библиотеки компьютерной техникой: для организации пользовательских мест составляет - 1 компьютер на 1000 пользователей (в сельской библиотеке - 1 компьютер независимо от количества пользователей); для обеспечения библиотечных процессов - 1 компьютер на 2 библиотечных специалиста. Все персональные компьютеры должны быть подключены к принтерам и не менее 50 % компьютеров - к сети Интернет. После создания необходимого материально-технического базиса муниципальные общедоступные библиотеки могут реализовывать заложенные компьютеризацией технологические возможности, наращивать информационные электронные ресурсы, в том числе через участие в корпоративных проектах, расширять спектр библиотечно-информационных услуг.

3.6.2. Оборудование следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять. Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой. Состояние электрического оборудования в библиотеках определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее. Техническое освидетельствование оборудования библиотек должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов.

3.7. Укомплектованность библиотек кадрами и их квалификация.

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

3.7.2. Предоставление библиотечных услуг осуществляют следующие виды персонала:

- 1) библиотекари;
- 2) административно-управленческий персонал (директор, заведующие библиотеками и отделами и так далее);
- 3) технические работники (уборщик помещений).

3.7.3. На должность библиотекарей принимаются лица, имеющие необходимую квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной гуманитарной специальности и подтвержденную документами об образовании. Уровень профессиональной компетентности библиотекарей должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей. Необходимо постоянно стимулировать повышение

|  |               |                        |               |
|--|---------------|------------------------|---------------|
| Управление культуры администрации<br>Октябрьского муниципального района  |               |                        |               |
| СТАНДАРТ<br>оказания и оценки качества предоставления муниципальных услуг в области культуры<br>Октябрьского муниципального района |               |                        |               |
| Версия документа - 1   | стр. 25 из 51 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

уровня квалификации библиотечных работников. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права. Работники библиотек один раз в пять лет проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации работников библиотек, разработанным учреждением. По результатам аттестации библиотечным работникам присваиваются разряды, соответствующие определенному уровню квалификации.

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

3.8. Требования к технологии оказания услуги по библиотечному обслуживанию населения. Порядок оказания услуг по библиотечному обслуживанию населения.

3.8.1. Порядок получения услуги:

- 1) Предоставление бесплатных услуг пользователям осуществляется на основании Правил пользования библиотекой. Все граждане, проживающие на территории Октябрьского муниципального района, независимо от возраста, пола, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии имеют право пользоваться библиотекой по месту жительства, а также другими библиотеками города.
- 2) В своей работе библиотеки обеспечивают права граждан на свободный и равный доступ к информации, создают благоприятные условия для самообразования, учёбы и удовлетворения культурных потребностей пользователей. Библиотечное обслуживание пользователей детского и юношеского возраста должно обеспечивать обслуживание в специализированных детских и юношеских библиотеках, библиотеках семейного чтения. Помещения и оборудование для детских и юношеских библиотек должны удовлетворять их возрастным особенностям.
- 3) Читатели, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и физических недостатков, имеют право получать документы из фондов библиотек через внестационарные формы обслуживания, обеспечиваемые финансированием за счет средств бюджета Октябрьского муниципального района.
- 4) Пользователям муниципальных библиотек предоставляется право бесплатного пользования фондами библиотек как на абонементе, так и в читальном зале. Лица, не имеющие временной регистрации в Октябрьском муниципальном районе или в с. Октябрьском обслуживаются только в читальном зале.

|  |               |                        |               |
|--|---------------|------------------------|---------------|
| Управление культуры администрации<br>Октябрьского муниципального района  |               |                        |               |
| СТАНДАРТ<br>оказания и оценки качества предоставления муниципальных услуг в области культуры<br>Октябрьского муниципального района |               |                        |               |
| Версия документа - 1   | стр. 26 из 51 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

- 5) Библиотеки должны обеспечивать быстроту и полноту получения интересующей пользователя информации через систему каталогов и картотек, а также возможность получения информации по интересующей теме через удаленный доступ к другим источникам.
- 6) Все пользователи имеют право получить бесплатно:
  - полную информацию о составе фонда через систему каталогов и картотек, другие формы библиотечного информирования;
  - консультационную помощь в поиске и выборе источников информации.
  - любой документ во временное пользование из библиотечного фонда по абонементу на срок 15 дней, в читальном зале - в течение рабочего дня библиотеки.
- 7) Пользователь библиотеки имеет также право:
  - участвовать во всех мероприятиях библиотеки;
  - входить в состав различных советов при библиотеке, высказывать свои мнения и суждения о работе библиотеки и отдельных работников.

### 3.8.2. Порядок оказания дополнительных (платных) услуг.

- 1) Дополнительные услуги осуществляются муниципальными библиотеками на основании Положения об организации дополнительных услуг и в соответствии с преискурантом дополнительных услуг библиотек.
- 2) Дополнительные услуги предоставляются муниципальными библиотеками физическим и юридическим лицам, и осуществляется без снижения объёма и качества бесплатного библиотечного обслуживания.
- 3) В указанных структурных подразделениях дополнительные услуги имеют право оказывать все библиотечные сотрудники независимо от должности.
- 4) Плата за услуги взимается в соответствии с договорными обязательствами, а также на основе преискуранта цен, установленных учреждением самостоятельно и утверждённых Управлением культуры администрации Троицкого муниципального района.
- 5) Оплата за дополнительные платные услуги библиотеки осуществляется пользователем
  - наличными деньгами с выдачей сотрудником библиотеки квитанции установленного образца;
  - безналичным перечислением с предъявлением пользователем копии платёжного поручения банка.

|  |               |                        |               |
|--|---------------|------------------------|---------------|
| Управление культуры администрации<br>Октябрьского муниципального района  |               |                        |               |
| СТАНДАРТ<br>оказания и оценки качества предоставления муниципальных услуг в области культуры<br>Октябрьского муниципального района |               |                        |               |
| Версия документа - 1   | стр. 27 из 51 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

- б) Вне зависимости от объема оказанной услуги пользователю выдается квитанция, утвержденная для некоммерческих организаций и являющаяся документом строгой отчетности.
  - 7) В квитанции обязательно указываются наименование организации, оказавшей услугу, фамилия и инициалы пользователя, наименование услуги, стоимость оказанной услуги, подписи сторон (пользователя и сотрудника библиотеки) и дата оказания услуги.
  - 8) Квитанция выписывается в двух экземплярах (для пользователя услуги и организации, оказавшей услугу).
  - 9) Средства, вырученные от оказания дополнительных услуг, сдаются в бухгалтерию Управления культуры администрации Октябрьского муниципального района.
- 3.8.3. Результатом предоставления услуги служит содействие в получении полного объема необходимой информации.
- 3.8.4. Время оказания услуг каждому потребителю не регламентируется.
- 3.8.5. Пользователи библиотек обязаны соблюдать правила пользования библиотеками. В целях сохранности библиотечного фонда возможно установление санкций за утерю или порчу экземпляров библиотечного фонда. Пользователи библиотек, нарушившие правила пользования библиотеками и причинившие библиотекам ущерб, компенсируют его в размере, установленном правилами пользования библиотеками, а также несут иную ответственность в случаях, предусмотренных действующим законодательством.
- 3.9. Информационное сопровождение деятельности библиотек:
- 3.9.1. Информационное сопровождение деятельности библиотек, порядка и правилах предоставления услуги по библиотечному обслуживанию должна быть доступна населению города. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».
- 3.9.2. Библиотеки обязаны довести до сведения получателей услуг свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.
- 3.9.3. Информирование граждан осуществляется посредством:
- 1) размещения информации о предоставляемых услугах, о проведении массовых мероприятий в СМИ;
  - 2) информационных стендов;
  - 3) также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач.

|   |               |                        |               |
|---|---------------|------------------------|---------------|
| Управление культуры администрации<br>Октябрьского муниципального района   |               |                        |               |
| <b>СТАНДАРТ</b><br>оказания и оценки качества предоставления муниципальных услуг в области культуры<br>Октябрьского муниципального района |               |                        |               |
| Версия документа - 1  | стр. 28 из 51 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

- 3.9.4. В каждой библиотеке должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и дополнительных услугах, требования к получателю услуги, правила пользования библиотеками, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, настоящий Стандарт.
- 3.9.5. Получатель услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей его компетентный выбор.
- 3.9.6. Информация о деятельности библиотек, о порядке и правилах предоставления услуг должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.
- 3.10. Обеспечение качества оказания библиотечной услуги финансированием.

Обязательные бесплатные, гарантированные законом услуги библиотеки населению должны финансироваться учредителем в объёме, необходимом для эффективного осуществления поставленных задач.

Расходы бюджета библиотеки с учетом всех предусмотренных законодательством источников его формирования осуществляются на следующие цели:

- содержание персонала библиотеки (оплата труда с начислениями, выплата надбавок за квалификационную категорию по результатам аттестации и иных надбавок, ежегодные расходы на повышение квалификации кадров);
- комплектование, организация и сохранность фондов (приобретение новых книг, подписка на периодику, приобретение изданий видео - и звукозаписей, документов на CD-ROM, обеспечение оборудованием и средствами сохранности и безопасности фондов);
- внедрение информационных технологий, автоматизация библиотеки (приобретение, замена и обновление компьютерного и иного технического оборудования, модернизация компьютерной техники, расходы на сетевое сопровождение и программное обеспечение и др.);
- содержание здания (коммунальные услуги, текущий и капитальный ремонт, аренда, техническое обслуживание зданий и оборудования и т.д.);
- организация библиотечного пространства, оборудование помещений (приобретение мебели и оборудования, предметов дизайна и т. д.);
- осуществление организационной, научно-методической и управленческой деятельности (услуги связи, информационно-издательские и рекламные расходы, командировочные расходы, приобретение канцелярских и офисных принадлежностей и расходных материалов, др.
- публичная деятельность: проведение массовых мероприятий, организация выставок.

Сумма затрат на эти цели составляет примерный годовой бюджет библиотеки, отраженный в смете доходов и расходов учреждения.

|  |               |                        |               |
|--|---------------|------------------------|---------------|
| Управление культуры администрации<br>Октябрьского муниципального района  |               |                        |               |
| СТАНДАРТ<br>оказания и оценки качества предоставления муниципальных услуг в области культуры<br>Октябрьского муниципального района |               |                        |               |
| Версия документа - 1   | стр. 29 из 51 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

3.11. Контроль за деятельностью учреждений, обеспечивающих библиотечное обслуживание населения Октябрьского муниципального района.

3.11.1. Контроль за деятельностью библиотек осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

3.11.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем библиотеки, заведующими библиотек и отделов. Внутренний контроль подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);
- 2) плановый контроль:
  - тематический (контроль по направлениям деятельности библиотеки, включая контроль культурно-массовых мероприятий на базе библиотеки);
  - комплексный (проверка деятельности отдельных библиотекарей, библиотек и так далее).

По результатам проверки руководителю проверенного учреждения выдается акт проверки, с целью устранения выявленных нарушений стандарта качества оказываемых муниципальных услуг.

Выявленные недостатки по оказанию услуг в сфере библиотечного обслуживания анализируются по каждому сотруднику библиотеки с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных, административных либо финансовых взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

Ежемесячно на совещании руководителей муниципальных учреждений культуры, проводимом начальником Управления культуры администрации Октябрьского муниципального района, руководитель библиотеки представляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах (при необходимости).

3.11.3. Управление культуры администрации Октябрьского муниципального района (начальник управления культуры) осуществляет внешний контроль за деятельностью библиотек в части соблюдения качества бюджетной услуги путем:

- 1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- 2) анализа обращений и жалоб граждан в Управление культуры, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

|   |               |                        |               |
|---|---------------|------------------------|---------------|
| Управление культуры администрации<br>Октябрьского муниципального района   |               |                        |               |
| <b>СТАНДАРТ</b><br>оказания и оценки качества предоставления муниципальных услуг в области культуры<br>Октябрьского муниципального района |               |                        |               |
| Версия документа - 1  | стр. 30 из 51 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

- 3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб и предложений на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуг, а также факт принятия мер по жалобам.

Для оценки качества и безопасности услуги по библиотечному обслуживанию населения Управление культуры использует следующие основные методы контроля:

- 1) визуальный – проверка состояния библиотек;
- 2) аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги и другие;
- 3) экспертный – оценка состояния качества и безопасности услуг специалистами краевых библиотечных методических центров;
- 4) социологический – опрос или интервьюирование получателей услуг, оценка результатов опроса.

3.11.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в МКУ «ЦБС», так и в Управление культуры. 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 МКУ «ЦБС» с функцией межпоселенческой либо начальником Управления культуры администрации Октябрьского муниципального района в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах. В особых случаях рассмотрение вопросов выносится на заседание Общественного совета при Управлении культуры для принятия мер по повышению качества услуги по библиотечному обслуживанию населения. При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителю учреждения применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

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

3.12.1. Работа библиотек МКУ «ЦБС» должна быть направлена на полное удовлетворение нужд пользователей, непрерывное повышение качества услуг.

3.12.2. Директор МКУ «ЦБС» несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг в сфере библиотечного обслуживания.

|  |               |                        |               |
|--|---------------|------------------------|---------------|
| Управление культуры администрации<br>Октябрьского муниципального района  |               |                        |               |
| СТАНДАРТ<br>оказания и оценки качества предоставления муниципальных услуг в области культуры<br>Октябрьского муниципального района |               |                        |               |
| Версия документа - 1   | стр. 31 из 51 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

3.12.3. Приказом директора МКУ «ЦБС» в библиотеках должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуг пользователям в соответствии с настоящим Стандартом.

3.12.4. Директор МКУ «ЦБС» обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников библиотек;
- 2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества библиотечного обслуживания;
- 3) организовать информационное обеспечение процесса библиотечного обслуживания в соответствии с требованиями Стандарта;
- 4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;
- 5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры библиотечного обслуживания и стандарта качества.

3.13. Критерии оценки качества услуги по библиотечному обслуживанию населения.

3.13.1. Критериями оценки качества библиотечного обслуживания являются:

- 1) полнота предоставления услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом, требованиями ее предоставления;
- 2) результативность предоставления услуги в сфере библиотечного обслуживания по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

3.13.2. Качественное предоставление услуги в сфере библиотечного обслуживания характеризуют:

- 1) своевременность, доступность, точность, актуальность, полнота предоставления услуг;
- 2) создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора граждан Октябрьского муниципального района;
- 3) оптимальность использования ресурсов библиотек;
- 4) удовлетворенность получателей услуг библиотечным обслуживанием;
- 5) отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуг в сфере библиотечного обслуживания в соответствии с настоящим Стандартом.

3.14. Система индикаторов качества услуги.

- 1) Обновляемость библиотечного фонда (для новых поступлений в общем объеме хранения) не менее 3 % в год.
- 2) Число посадочных мест в читальных залах, не менее 9 на 1000 пользователей.



|   |               |                        |               |
|---|---------------|------------------------|---------------|
| <b>Управление культуры администрации<br/>Октябрьского муниципального района</b>   |               |                        |               |
| <b>СТАНДАРТ</b><br>оказания и оценки качества предоставления муниципальных услуг в области культуры<br>Октябрьского муниципального района |               |                        |               |
| Версия документа - 1  | стр. 32 из 51 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

- 3) Доля экземпляров библиотечного фонда для детей в общем объеме библиотечного фонда не менее 30 %.
- 4) Доля востребованных экземпляров библиотечного фонда в общем библиотечном фонде не менее 30 %.
- 5) Уровень укомплектованности кадрами в соответствии со штатным расписанием 100 %.
- 6) Доля библиотечных кадров с высшим профессиональным образованием от общего числа библиотекарей не менее 30 %.

### 3.15. Обеспечение качества оказания библиотечной услуги финансированием.

Обязательные бесплатные, гарантированные законом услуги библиотеки населению должны финансироваться учредителем в объеме, необходимом для эффективного осуществления поставленных задач.

Расходы бюджета библиотеки с учетом всех предусмотренных законодательством источников его формирования осуществляются на следующие цели:

- содержание персонала библиотеки (оплата труда со стимулирующими выплатами);
- комплектование, организация и сохранность фондов (приобретение новых книг, подписка на периодику, приобретение изданий видео - и звукозаписей, документов на CD-ROM, обеспечение оборудованием и средствами сохранности и безопасности фондов);
- внедрение информационных технологий, автоматизация библиотеки (приобретение, замена и обновление компьютерного и иного технического оборудования, модернизация компьютерной техники, расходы на сетевое сопровождение и программное обеспечение и др.);
- содержание здания (коммунальные услуги, текущий и капитальный ремонт, аренда, техническое обслуживание зданий и оборудования и т.д.);
- организация библиотечного пространства, оборудование помещений (приобретение мебели и оборудования, материалов, предметов дизайна и т.д.);
- осуществление организационной, научно-методической и управленческой деятельности (услуги связи, информационно-издательские и рекламные расходы, командировочные расходы, приобретение канцелярских и офисных принадлежностей и расходных материалов, др.);
- публичная деятельность: проведение массовых мероприятий, организация выставок.

Сумма затрат на эти цели составляет примерный годовой бюджет библиотеки, отраженный в смете доходов и расходов учреждения.

## **4. Качество услуг по организации предоставления услуг дополнительного образования в области культуры.**

|   |               |                        |               |
|---|---------------|------------------------|---------------|
| Управление культуры администрации<br>Октябрьского муниципального района   |               |                        |               |
| <b>СТАНДАРТ</b><br>оказания и оценки качества предоставления муниципальных услуг в области культуры<br>Октябрьского муниципального района |               |                        |               |
| Версия документа - 1  | стр. 33 из 51 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

#### 4.1. Сведения об услуге.

Наименование услуги: организация предоставления дополнительного образования в муниципальных образовательных учреждениях дополнительного образования, учреждений в области культуры.

Содержание (предмет услуги).

Дополнительное образование в области культуры представляет собой процесс:

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

Дополнительное образование детей предоставляется по дополнительным общеобразовательным программам:

- 1) музыкальное искусство;
- 2) хореографическое искусство;
- 3) хоровое пение;
- 4) общее эстетическое образование;
- 5) другие направления.

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

Единица измерения: количество учащихся.

Услуга по дополнительному образованию в области культуры для получателей является бесплатной.

#### 4.2. Нормативные документы, регламентирующие деятельность учреждений дополнительного образования детей:

- 1) Закон Российской Федерации «Об образовании» № 273-ФЗ от 29.12.2012 г.
- 2) Концепция развития образования в сфере культуры и искусства в Российской Федерации на 2008-2015 гг., одобренная распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.08.08 № 1244-р.
- 3) Перечень видов образовательных учреждений дополнительного образования детей (инструкционное письмо Минобразования России от 24.03.1997 № 12);
- 4) Постановление Министерства здравоохранения Российской Федерации, главного санитарного врача Российской Федерации от 04.07.2014 № 41 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.4.3172-14».

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

- 1) устав учреждения дополнительного образования;
- 2) лицензия на право осуществления образовательной деятельности по образовательным программам;

|  |               |                        |               |
|--|---------------|------------------------|---------------|
| Управление культуры администрации<br>Октябрьского муниципального района  |               |                        |               |
| СТАНДАРТ<br>оказания и оценки качества предоставления муниципальных услуг в области культуры<br>Октябрьского муниципального района |               |                        |               |
| Версия документа - 1   | стр. 34 из 51 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

- 3) свидетельство о государственной аккредитации учреждения дополнительного образования;
- 4) руководства, правила, инструкции, методики, положения, регламентирующие процесс предоставления услуг в сфере дополнительного образования и определяющие методы (способы) их предоставления и контроля;
- 5) эксплуатационные документы на имеющееся в учреждении оборудование и аппаратуру;
- 6) государственные и муниципальные стандарты;
- 7) заключения органов Государственной санитарно-эпидемиологической службы и Государственной противопожарной службы о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления образовательного процесса (акты проверки готовности учреждения дополнительного образования культуры к учебному году);
- 8) примерные учебные планы и программы учебных дисциплин школ искусств, утвержденных Министерством культуры, типовые программы, авторские и адаптированные программы, прошедших внутреннее и внешнее рецензирование.

4.2.2. Устав учреждения дополнительного образования является основным организационным документом, регламентирующим деятельность учреждений, предоставляющих данную услугу, и должен включать в себя следующие сведения:

- 1) предназначение учреждения;
- 2) порядок формирования деятельности, реорганизации и ликвидации;
- 3) юридический статус (организационно-правовая форма и форма собственности);
- 4) ведомственная принадлежность и подчиненность;
- 5) основные задачи деятельности.

Устав должен быть согласован с Комитетом по управлению муниципальным имуществом Октябрьского муниципального района, утвержден Управлением культуры администрации Октябрьского муниципального района, зарегистрирован в ФНС России по Челябинской области.

Цели деятельности учреждения должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры.

Устав определяет статус и ответственность учреждения, цели и задачи деятельности, права и обязанности учреждения, имущество и финансы, учет и отчетность, контроль за деятельностью и управление учреждением, организацию и дисциплину труда.

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

|   |               |                        |               |
|---|---------------|------------------------|---------------|
| Управление культуры администрации<br>Октябрьского муниципального района   |               |                        |               |
| <b>СТАНДАРТ</b><br>оказания и оценки качества предоставления муниципальных услуг в области культуры<br>Октябрьского муниципального района |               |                        |               |
| Версия документа - 1  | стр. 35 из 51 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

определять методы (способы) их предоставления и контроля, а так же предусматривать меры совершенствования работы учреждения.

В учреждении дополнительного образования используются следующие основные руководства и правила:

- 1) правила внутреннего трудового распорядка;
- 2) санитарные нормы и правила (СанПин 2.4.4.3172-14);
- 3) примерные учебные планы и программы учебных дисциплин школ искусств, утвержденных Министерством образования, типовые программы, авторские и адаптированные программы, прошедших внутреннее и внешнее рецензирование;
- 4) распоряжения и приказы администрации Октябрьского муниципального района, Управления культуры, иные руководства в сфере дополнительного образования.

При оказании услуги в сфере дополнительного образования используются следующие инструкции:

- 1) инструкции по эксплуатации оборудования учреждения (паспорта техники);
- 2) инструкции персонала учреждения (должностные инструкции);
- 3) инструкции по охране труда в учреждении;
- 4) инструкция действий при получении анонимного телефонного сообщения, об угрозе взрыва заложенном взрывчатом устройстве, поджоге и иных действий, способных повлечь тяжкие последствия;
- 5) инструкция для персонала при угрозе или возникновении террористических актов;
- 6) инструкция по делопроизводству в учреждении дополнительного образования;
- 7) иные инструкции.

Основными Положениями в системе дополнительного образования являются:

- 1) положение об аттестации педагогических и руководящих работников;
- 2) положение о педагогическом Совете;
- 3) положение о методическом Совете;
- 4) положение о комиссии по охране труда и технике безопасности;
- 5) положение о надтарифном фонде;
- 6) положение о премировании, стимулирующих выплатах и материальной помощи работникам муниципальных образовательных учреждений дополнительного образования детей;
- 7) иные положения в сфере дополнительного образования.

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

- 1) технические паспорта на используемое оборудование;

|  |               |                        |               |
|--|---------------|------------------------|---------------|
| Управление культуры администрации<br>Октябрьского муниципального района  |               |                        |               |
| СТАНДАРТ<br>оказания и оценки качества предоставления муниципальных услуг в области культуры<br>Октябрьского муниципального района |               |                        |               |
| Версия документа - 1   | стр. 36 из 51 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

- 2) сертификаты на оборудование;
- 3) инвентарные описи основных средств;
- 4) иные эксплуатационные документы.

Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии. Техническая проверка, ремонт оборудования осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с учреждением.

4.2.5. Государственные стандарты и настоящий Стандарт составляют нормативную основу практической работы соответствующего учреждения.

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

4.3. Условия размещения и режим работы учреждений дополнительного образования:

4.3.1. Учреждения дополнительного образования должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, в каждом территориальном округе в пределах территориальной доступности для населения района.

4.3.2. Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и учащихся, и предоставление услуг учащимся в соответствии с Санитарно-эпидемиологическими требованиями (СанПиН 2.4.4.3172-14).

4.3.3. Режим работы учреждения дополнительного образования определяется уставом учреждения. Занятия детей в учреждениях дополнительного образования могут проводиться также в выходные дни и каникулярное время. Начало занятий в учреждениях дополнительного образования должно быть не ранее 9.00, а их окончание - не позднее 20.00.

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

- 1) основные помещения:
  - учебные помещения (комнаты для групповых и индивидуальных занятий);
  - специализированные помещения (актовый зал, хореографические залы, студии и т.п.);
- 2) дополнительные помещения:
  - гардеробная и т.п.

|   |               |                        |               |
|---|---------------|------------------------|---------------|
| Управление культуры администрации<br>Октябрьского муниципального района   |               |                        |               |
| <b>СТАНДАРТ</b><br>оказания и оценки качества предоставления муниципальных услуг в области культуры<br>Октябрьского муниципального района |               |                        |               |
| Версия документа - 1  | стр. 37 из 51 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная или пониженная 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.

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

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

4.4. Техническое оснащение учреждений дополнительного образования:

4.4.1. Каждое учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, инструментами, аппаратурой, приборами, и отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемой услуги. Основным техническим оснащением учреждений дополнительного образования в соответствии с реализуемыми в учебном процессе программами дополнительного образования являются:

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

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

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

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

|  |               |                        |               |
|--|---------------|------------------------|---------------|
| Управление культуры администрации<br>Октябрьского муниципального района  |               |                        |               |
| СТАНДАРТ<br>оказания и оценки качества предоставления муниципальных услуг в области культуры<br>Октябрьского муниципального района |               |                        |               |
| Версия документа - 1   | стр. 38 из 51 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

- 4.5. Укомплектованность учреждений дополнительного образования кадрами и их квалификация.
- 4.5.1. Учреждение дополнительного образования должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Предоставление услуги в сфере дополнительного образования осуществляют следующие виды персонала:
- 1) административно-управленческий персонал (директор);
  - 2) педагогический персонал (преподаватели);
  - 3) технические работники (уборщики помещений, сторожа и т.п.);
  - 4) иные работники.
- 4.5.2. Уровень профессиональной компетентности педагогических работников должен соответствовать возложенным на них обязанностям. Необходимо постоянно стимулировать повышение уровня квалификации педагогических работников.
- 4.5.3. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.
- 4.5.4. На педагогическую работу принимаются лица, имеющие необходимую профессионально-педагогическую квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности и подтвержденную документами об образовании.
- 4.5.5. Педагогические и руководящие работники учреждений дополнительного образования детей один раз в пять лет проходят обязательную аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации педагогических и руководящих работников. По результатам аттестации педагогическим работникам присваиваются разряды, соответствующие определенному уровню квалификации.
- 4.5.6. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения, 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.
- 4.5.7. К педагогической деятельности в учреждениях дополнительного образования не допускаются лица, которым она запрещена приговором суда или по медицинским показаниям.
- 4.6. Требования к технологии оказания услуги дополнительного образования.
- 4.6.1. Учреждения дополнительного образования в сфере культуры предназначены для:

|  |               |                        |               |
|--|---------------|------------------------|---------------|
| Управление культуры администрации<br>Октябрьского муниципального района  |               |                        |               |
| СТАНДАРТ<br>оказания и оценки качества предоставления муниципальных услуг в области культуры<br>Октябрьского муниципального района |               |                        |               |
| Версия документа - 1   | стр. 39 из 51 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

- 1) развития мотивации личности к познанию и творчеству, реализация дополнительных общеобразовательных программ художественно-эстетической направленности в интересах личности, общества, государства;
- 2) удовлетворения образовательных потребностей граждан в области эстетического воспитания;
- 3) выявления художественно одаренных детей и создание наиболее благоприятных условий для совершенствования их таланта.

Основными задачами Школы являются:

- 1) создание условий для всестороннего развития личности, всемерного развития ее способностей;
- 2) обеспечение необходимых условий для профессионального самоопределения и творческого труда детей в возрасте преимущественно от 6 до 18 лет;
- 3) адаптация к жизни в обществе;
- 4) формирование общей культуры;
- 5) организация содержательного досуга.

4.6.2. 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).

4.6.3. Дополнительное образование в сфере культуры может быть представлено следующими видами образовательных учреждений:

- 1) МКУДО Подовиновская детская школа искусств;
- 2) МКУДО «Октябрьская детская школа искусств».

Количество учреждений, предоставляющих услуги дополнительного образования в области культуры, должно обеспечивать всех желающих заниматься в них.

4.6.4. В учреждениях дополнительного образования детей в области культуры наполняемость групп не рекомендуется превышать 15 детей (за исключением хоровых, танцевальных, оркестровых групп). С учетом направленности программ дополнительного образования занятия проводятся индивидуально или с группой детей. Группы могут быть одновозрастные или разновозрастные.

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



|   |               |                        |               |
|---|---------------|------------------------|---------------|
| Управление культуры администрации<br>Октябрьского муниципального района   |               |                        |               |
| <b>СТАНДАРТ</b><br>оказания и оценки качества предоставления муниципальных услуг в области культуры<br>Октябрьского муниципального района |               |                        |               |
| Версия документа - 1  | стр. 40 из 51 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

- 1) продолжительность занятия в учреждении дополнительного образования без перерыва должна составлять не более 45 минут, а для детей от 4 до 6 лет – не более 35 минут;
  - 2) необходимо проведение перерывов между занятиями длительностью не менее 10 минут для отдыха детей и проветривания помещений.
- 4.6.6. Учреждения, оказывающие услуги по предоставлению дополнительного образования в области культуры, должны предоставлять широкий спектр программ дополнительного образования, удовлетворяющих и способствующих развитию способности детей, самореализации личности ребенка, успешной адаптации воспитанника в обществе.
- 4.6.7. Осуществление образовательного процесса строится на основе добровольного выбора учащимися направлений образовательной деятельности. Организация образовательного процесса в области культуры предусматривает, что:
- 1) занятия могут быть индивидуальными и групповыми, в зависимости от выбранного направления обучения;
  - 2) количество обучающихся в группах определяется в зависимости от направления деятельности, возраста детей, срока обучения и закрепляется учебными планами учреждения;
  - 3) расписание занятий составляется для создания наиболее благоприятного режима работы и отдыха детей, с учетом пожелания родителей, а также возрастных особенностей детей и установленных санитарно-гигиенических норм.
  - 4) учебные помещения должны быть оснащены необходимым оборудованием, инвентарем, инструментами в соответствии с программой обучения;
  - 5) оценка результативности образовательного процесса, уровня подготовки обучающихся проводится по итогам итоговых государственных аттестаций учащихся, а также их участия в конкурсах, фестивалях, смотрах, выставках, конференциях, и так далее.
- 4.6.8. Содержание образования в учреждениях дополнительного образования в области культуры строится на основании:
- 1) типовых программ, утвержденных Министерством образования;
  - 2) адаптированных программ, утвержденных педагогическим советом учреждения;
  - 3) авторских программ, прошедших экспертизу и рекомендованных экспертным советом.

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

|  |               |                        |               |
|--|---------------|------------------------|---------------|
| Управление культуры администрации<br>Октябрьского муниципального района  |               |                        |               |
| СТАНДАРТ<br>оказания и оценки качества предоставления муниципальных услуг в области культуры<br>Октябрьского муниципального района |               |                        |               |
| Версия документа - 1   | стр. 41 из 51 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

- 4.6.9. Порядок приема граждан в учреждения дополнительного образования должен быть доведен до сведения учеников, их родителей (законных представителей), определяться учредителем и закрепляться в уставе учреждения. Порядок приема должен обеспечивать прием граждан, прошедших проверку способностей в области соответствующего вида искусства на конкурсной основе. При приеме гражданина в учреждение дополнительного образования последнее обязано ознакомить учащихся и (или) его родителей (законных представителей) с уставом учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, режимом работы учреждения, правилами поведения в учреждении, порядком реализации программ по выбранному направлению. Права и обязанности учащихся учреждения должны быть определены уставом данного учреждения и иными, предусмотренными этим уставом, локальными актами.
- 4.7. Информационное сопровождение деятельности учреждений дополнительного образования:
- 4.7.1. Информационное сопровождение деятельности учреждений дополнительного образования, порядка и правил предоставления услуги по дополнительному образованию детей должна быть доступна населению района. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».
- 4.7.2. Учреждение обязано довести до сведения получателей услуг свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.
- 4.7.3. Информирование граждан осуществляется посредством:
- 1) размещения информации об учреждениях дополнительного образования в области культуры и искусств, о предоставляемых услугах, о достижениях учащихся в СМИ;
  - 2) информационных стендов (уголков получателей услуг).
  - 3) информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач.
- 4.7.4. В каждом учреждении дополнительного образования в сфере культуры должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения об услугах, копии лицензии, требования к учащимся, правила порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.
- 4.7.5. Учащийся и его родители (законные представители) вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

|  |               |                        |               |
|--|---------------|------------------------|---------------|
| Управление культуры администрации<br>Октябрьского муниципального района  |               |                        |               |
| СТАНДАРТ<br>оказания и оценки качества предоставления муниципальных услуг в области культуры<br>Октябрьского муниципального района |               |                        |               |
| Версия документа - 1   | стр. 42 из 51 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

- 4.7.6. Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.
- 4.8. Контроль за деятельностью учреждений дополнительного образования в сфере культуры:
- 4.8.1. Контроль за деятельностью учреждений дополнительного образования осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.
- 4.8.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения. Внутренний контроль подразделяется на:
- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);
  - 2) плановый контроль:
    - 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, проводимом начальником Управления культуры администрации Октябрьского муниципального района, руководитель каждого учреждения дополнительного образования представляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах (при необходимости) в Управление культуры.

- 4.8.3. Управление культуры администрации Октябрьского муниципального района осуществляет внешний контроль за деятельностью учреждения дополнительного образования в части соблюдения качества бюджетной услуги путем:
- 1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
  - 2) анализа обращений и жалоб граждан в Управление культуры, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

|   |               |                        |               |
|---|---------------|------------------------|---------------|
| Управление культуры администрации<br>Октябрьского муниципального района   |               |                        |               |
| <b>СТАНДАРТ</b><br>оказания и оценки качества предоставления муниципальных услуг в области культуры<br>Октябрьского муниципального района |               |                        |               |
| Версия документа - 1  | стр. 43 из 51 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

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

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

4.8.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в учреждение дополнительного образования, так и в Управление культуры администрации Октябрьского муниципального района. Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуг подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления. Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем учреждения в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах. В особых случаях рассмотрение вопросов выносится на заседание экспертной комиссии Управления культуры для принятия мер по повышению качества услуги дополнительного образования в области культуры. При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителю учреждения применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

4.9. Ответственность за качество оказания услуги дополнительного образования:

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

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

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

4.9.4. Руководитель учреждения дополнительного образования обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников учреждения;
- 2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества дополнительного образования в области культуры;

|   |               |                        |               |
|---|---------------|------------------------|---------------|
| Управление культуры администрации<br>Октябрьского муниципального района   |               |                        |               |
| <b>СТАНДАРТ</b><br>оказания и оценки качества предоставления муниципальных услуг в области культуры<br>Октябрьского муниципального района |               |                        |               |
| Версия документа - 1  | стр. 44 из 51 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

- 3) организовать информационное обеспечение деятельности учреждения дополнительного образования в соответствии с требованиями Стандарта;
- 4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;
- 5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг дополнительного образования и настоящего Стандарта.

#### 4.10. Обеспечение качества оказания услуг учреждений дополнительного образования детей финансированием.

Обязательные бесплатные, гарантированные законом услуги дополнительного образования детей населению должны финансироваться учредителем в объёме, необходимом для эффективного осуществления поставленных задач.

Расходы бюджета учреждений дополнительного образования с учетом всех предусмотренных законодательством источников его формирования осуществляются на следующие цели:

- 1) содержание персонала учреждения (оплата труда с начислениями, стимулирующих выплат, надбавок за квалификационную категорию по результатам аттестации и иных надбавок, ежегодные расходы на повышение квалификации кадров);
- 2) организация учебного пространства, оборудование помещений (приобретение музыкальных инструментов, мебели и оборудования, материалов, предметов дизайна и т. д.);
- 3) содержание здания и оборудования (коммунальные услуги, текущий и капитальный ремонт, техническое обслуживание зданий и т. д.);
- 4) содержание прилегающей территории, объектов, относящихся к учреждению дополнительного образования детей;
- 5) осуществление организационно-методической, учебно-образовательной деятельности учреждения;
- 6) оснащение учреждения дополнительного образования детей современными техническими средствами и оборудованием, расходы на сетевое сопровождение и программное обеспечение;
- 7) оснащение учреждения дополнительного образования детей оборудованием и средствами сохранности и безопасности людей и материально-технической базы;
- 8) проведение различных по форме и тематике внеклассных мероприятий: праздников, представлений, смотров, фестивалей, конкурсов, концертов, выставок, вечеров, музыкальных спектаклей, игровых развлекательных программ и других форм просветительской деятельности;

|   |               |                        |               |
|---|---------------|------------------------|---------------|
| <b>Управление культуры администрации<br/>Октябрьского муниципального района</b>   |               |                        |               |
| <b>СТАНДАРТ</b><br>оказания и оценки качества предоставления муниципальных услуг в области культуры<br>Октябрьского муниципального района |               |                        |               |
| Версия документа - 1  | стр. 45 из 51 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

- 9) финансовое обеспечение участия учащихся (солистов) и творческих коллективов учреждения в фестивалях, конкурсах местного, зонального, регионального всероссийского, международного значения;
- 10) проведение капитального ремонта или реконструкции;
- 11) другие затраты, связанные с основной деятельностью учреждения дополнительного образования.

Сумма затрат на эти цели составляет примерный годовой бюджет учреждения, отраженный в смете доходов и расходов.

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

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

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

4.11.2. Качественную услугу дополнительного образования характеризуют:

- 1) доступность, своевременность, актуальность, точность предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;
- 2) расширение знаний учащихся учреждений дополнительного образования;
- 3) развитие творческих способностей учащихся;
- 4) самореализация и самовоспитание учащихся;
- 5) создание условий для непрерывного дополнительного образования детей в соответствии с их интересами и потребностями;
- 6) организации содержательного досуга и занятости учащихся;
- 7) результаты участия учащихся в фестивалях, выставках, конкурсах различного уровня.

4.12. Система индикаторов (характеристик) качества услуги учреждений дополнительного образования детей.

| №<br>п/п | Индикаторы качества бюджетной услуги | Значение индикатора (проценты) |
|----------|--------------------------------------|--------------------------------|
|----------|--------------------------------------|--------------------------------|

|   |               |                        |               |
|---|---------------|------------------------|---------------|
| <b>Управление культуры администрации<br/>Октябрьского муниципального района</b>   |               |                        |               |
| <b>СТАНДАРТ</b><br>оказания и оценки качества предоставления муниципальных услуг в области культуры<br>Октябрьского муниципального района |               |                        |               |
| Версия документа - 1  | стр. 46 из 51 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

|          |  |     |
|----------|--|-----|
| <b>1</b> | Количество учащихся, принимающих участие в конкурсах, фестивалях, смотрах, выставках, конференциях (для художественных школ и художественных отделений школ искусств) в том числе: |     |
|          | районных   | 30  |
|          | зональных  | 15  |
|          | региональных   | 10  |
|          | всероссийских (региональных)   | 5   |
|          | международных  | 3   |
| <b>2</b> | Общий уровень укомплектованности кадрами в соответствии со штатным расписанием   | 100 |
| <b>3</b> | Доля педагогических кадров с высшим профессиональным образованием от общего числа педагогов  | 100 |
| <b>4</b> | Доля педагогов, прошедших курсы повышения квалификации или другие виды профессионального обучения не менее 1 раза в 5 лет от общего числа педагогов                                | 100 |

## **5. Качество услуг по организации предоставления услуг «Музейная деятельность» в области культуры.**

5.1. Организация, в отношении которой применяется стандарт качества предоставления муниципальной услуги "Музейная деятельность" (далее - Стандарт), является муниципальное учреждение культуры Октябрьский историко-краеведческий музей.

5.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Бюджетный кодекс Российской Федерации;
- 3) Федеральный закон от 6 октября 2003 г. N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
- 4) Федеральный закон от 26 мая 1996 г. N 54-ФЗ "О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации";
- 5) Федеральный закон от 12 января 1996 г. N 7-ФЗ "О некоммерческих организациях";
- 6) Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";

|  |               |                        |               |
|--|---------------|------------------------|---------------|
| Управление культуры администрации<br>Октябрьского муниципального района  |               |                        |               |
| СТАНДАРТ<br>оказания и оценки качества предоставления муниципальных услуг в области культуры<br>Октябрьского муниципального района |               |                        |               |
| Версия документа - 1   | стр. 47 из 51 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

7) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 17 декабря 2015 г. N 3119 " Об утверждении Порядка бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет, а также обучающимися по основным профессиональным образовательным программам ";

8) Приказ Минкультуры Российской Федерации от 13 января 1994 г. N 736 "О введении в действие Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации";

### 5.3. Порядок получения доступа к муниципальной услуге

1) Получателями муниципальной услуги являются физические лица вне зависимости от пола, возраста, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений, иных обстоятельств (далее - Получатели).

2) Муниципальная услуга оказывается в музее, расположенном на территории Октябрьского муниципального района.

3) Дети младше 7 лет могут получить муниципальную услугу только в сопровождении взрослых, при групповых посещениях на одного сопровождающего должно приходиться не более 10 детей. При групповых посещениях детей старше 7 лет на одного сопровождающего должно приходиться не более 15 человек.

### 5.4. Требования к качеству предоставления муниципальной услуги

#### 5.4.1. Содержание предоставляемой муниципальной услуги:

- экспозиция предметов, отнесенных к объектам культурно-исторического наследия, и иных объектов музейных фондов;
- экскурсионное сопровождение Получателей услуги;
- создание каталогов экспонируемых или находящихся в музейном фонде предметов (объектов);
- лекционное сопровождение, представление справочной информации и консультаций, индивидуальная и групповая работа по популяризации историко-культурного наследия;
- сохранение, изучение и комплектование фондов музея;
- обеспечение выполнения функций учреждения.

1) Создание и поддержка музеев обеспечиваются сохранением, пополнением, изучением и экспонированием музейного фонда. Организация деятельности музеев способствует хранению и популяризации музейных предметов.

2) Создание экспозиций должно максимально обеспечивать доступ Получателей муниципальной услуги к культурным ценностям, находящимся в фондах музеев. Экспозиции должны регулярно обновляться с использованием ранее не выставлявшихся или новых предметов. Организация разноплановых выставок должна обеспечивать привлечение посетителей разного возрастного уровня и интересов, а тематика проводимых выставок - наиболее полную публичную демонстрацию имеющихся в фондах музея предметов.



|   |               |                        |               |
|---|---------------|------------------------|---------------|
| Управление культуры администрации<br>Октябрьского муниципального района   |               |                        |               |
| <b>СТАНДАРТ</b><br>оказания и оценки качества предоставления муниципальных услуг в области культуры<br>Октябрьского муниципального района |               |                        |               |
| Версия документа - 1  | стр. 48 из 51 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

#### 5.4.2. Требования к учреждению.

1) Учреждение должно быть размещено в зданиях и помещениях, соответствующих санитарным нормам, обеспеченных материально-технической базой, создающей условия для хранения и публичного показа музейных предметов и музейных коллекций.

2) Музейные экспозиции должны быть обеспечены этикетажем, пояснительными текстами, оформленными с соблюдением правил.

#### 5.4.3. Требования к режиму работы.

Предоставление услуги для посетителей производится в следующем режиме:

понедельник - пятница - с 9.00 до 16.00 час.;

5.4.4. Требования к взаимодействию сотрудников учреждения с Получателями услуги.

1) Навыки и знания сотрудников музеев должны соответствовать современным требованиям, что обеспечит представление наиболее полной, достоверной и наглядной информации для Получателей. Экскурсии, лекции должны проводиться квалифицированным персоналом, удовлетворять запросы Получателей муниципальной услуги на получение информации.

2) Учреждение не вправе ограничивать доступ жителей и гостей района любого возраста, пола и вероисповедания к музейным предметам и коллекциям.

3) Учреждение должно предоставить жителям и гостям района возможность заказа муниципальной услуги предварительно по телефону и лично. Консультации должны быть доступны в течение работы музея.

5.4.3. Требования к представлению информации о существенных условиях муниципальной услуги.

1) Информирование Получателей о содержании, порядке и правилах оказания муниципальной услуги осуществляется следующим образом:

- размещение информационных стендов в помещениях учреждения;
- информационное сопровождение в средствах массовой информации;
- обращение граждан лично и по телефону в учреждение.

2) В состав информации о муниципальной услуге должны быть включены:

- наименование и местонахождение учреждения;
- перечень основных услуг, оказываемых учреждением;
- условия оказания муниципальной услуги и стоимость;
- правила поведения во время получения муниципальной услуги и поведения во внештатных ситуациях;
- режим работы учреждения.

3) Учреждение обязано представлять информацию о существующих и ожидаемых музейных экспозициях по телефонному обращению Получателей. Телефонные консультации должны быть доступны в течение времени работы музея.

5.4.4. Требования к прочим аспектам деятельности учреждения.

|   |               |                        |               |
|---|---------------|------------------------|---------------|
| Управление культуры администрации<br>Октябрьского муниципального района   |               |                        |               |
| <b>СТАНДАРТ</b><br>оказания и оценки качества предоставления муниципальных услуг в области культуры<br>Октябрьского муниципального района |               |                        |               |
| Версия документа - 1  | стр. 49 из 51 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

1) Учреждение обязано обеспечить соблюдение общественного порядка в помещении музея.

2) Учреждение может предоставить право посетителям производить фотосъемку в помещении музея, за исключением случаев, когда это обусловлено защитой авторских прав, обеспечением сохранности экспонатов или иными соглашениями с третьими лицами.

## 5.5. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта

5.5.1. Обжаловать нарушение требований Стандарта может любой Получатель. За малолетних лиц (в возрасте до 14 лет) обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители). Лица в возрасте от 14 до 18 лет могут самостоятельно обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта при наличии письменного согласия родителей (законных представителей), или за них это могут сделать родители (законные представители). Жалобы и заявления подлежат обязательной регистрации в книге жалоб учреждения.

5.5.2. Получатель может обжаловать нарушение требований Стандарта следующими способами:

- указание на нарушение требований Стандарта работнику, оказывающему муниципальную услугу;
- жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю учреждения;
- жалоба на нарушение требований Стандарта в Управление культуры администрации Октябрьского муниципального района;
- обращение в суд.

5.5.3. Указание на нарушение требований Стандарта работнику, непосредственно оказывающему муниципальную услугу:

- при выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, Получатель вправе указать на это работнику с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к Получателю;
- при невозможности или отказе работника учреждения устранить допущенное нарушение требований Стандарта и (или) принести извинения Получатель может использовать иные способы обжалования.

5.5.4. Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю учреждения:

- при выявлении нарушения требований, установленных Стандартом, Получатель может направить жалобу в письменной или устной форме руководителю учреждения;
- обращение Получателя с жалобой к руководителю учреждения может быть осуществлено не позднее 3-х рабочих дней после установления Получателем факта нарушения требований Стандарта;

|   |               |                        |               |
|---|---------------|------------------------|---------------|
| <b>Управление культуры администрации<br/>Октябрьского муниципального района</b>   |               |                        |               |
| <b>СТАНДАРТ</b><br>оказания и оценки качества предоставления муниципальных услуг в области культуры<br>Октябрьского муниципального района |               |                        |               |
| Версия документа - 1  | стр. 50 из 51 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

- руководитель учреждения при приеме жалобы Получателя может совершить одно из следующих действий:

принять меры по установлению факта нарушения требований Стандарта и удовлетворению требований Получателя;

аргументированно отказать Получателю в удовлетворении его требований;

- в случае подтверждения факта нарушения требований Стандарта руководитель учреждения приносит извинения Получателю от лица учреждения за имевший место факт нарушения требований Стандарта и принимает меры по устранению нарушения;

- учреждение обязано предоставить Получателю официальный аргументированный ответ о результатах рассмотрения жалобы и принятых мерах в устной или письменной форме (если жалоба была направлена в письменной форме) в течение 10 рабочих дней с даты поступления жалобы.

5.5.5. Жалоба на нарушение требований Стандарта осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

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

- в целях осуществления внутреннего контроля учреждение должно иметь собственную систему контроля за деятельностью своих работников с целью определения соответствия Стандарту. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования работы с Получателями, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков;

- внешняя система контроля включает в себя контроль, осуществляемый Управлением культуры администрации Октябрьского муниципального района.

## 5.6. Ответственность за нарушение требований Стандарта

5.6.1. Работа учреждения должна быть направлена на полное удовлетворение нужд Получателей, непрерывное повышение качества оказания муниципальной услуги.

5.6.2. Руководитель учреждения несет полную ответственность (дисциплинарную и административную) за качество оказания муниципальной услуги.

5.6.3. Руководитель учреждения обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех работников учреждения;

- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала, осуществляющего оказание муниципальной услуги, и контроль качества оказания муниципальной услуги;

- организовать информационное обеспечение процесса оказания муниципальной услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

- организовать внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

|  |               |                        |               |
|--|---------------|------------------------|---------------|
| <b>Управление культуры администрации<br/>Октябрьского муниципального района</b>  |               |                        |               |
| <b>СТАНДАРТ</b><br>оказания и оценки качества предоставления муниципальных услуг в области культуры<br><b>Октябрьского муниципального района</b> |               |                        |               |
| Версия документа - 1   | стр. 51 из 51 | Первый экземпляр _____ | КОПИЯ № _____ |

- обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания муниципальной услуги.

5.6.4. При подтверждении факта некачественного оказания муниципальной услуги к руководителю учреждения и виновным работникам применяются меры дисциплинарной, административной и иной ответственности в установленном законодательством порядке.