АДМИНИСТРАЦИЯ
БУТУРЛИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА
НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

от 27.12.2022 № 1773

Об утверждении стандартов качества оказания муниципальных услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области

В соответствии с законом РФ от 9 октября 1992 г. № 3612-I «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», методическими рекомендациями по разработке стандарта качества услуг государственных (муниципальных) учреждений культуры (утв. Минкультуры России), постановлением администрации Бутурлинского муниципального района Нижегородской области от 17 октября 2018 г. №1167 «Об утверждении перечня муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями Бутурлинского муниципального района Нижегородской области» (в редакции постановления администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области от 06.09.2021 г. №1090), в целях повышения качества предоставления бюджетных услуг жителям округа, обеспечения эффективного использования бюджетных средств администрация Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области **п о с т а н о в л я е т:**

1. Утвердить прилагаемый Стандарт качества муниципальных услуг «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств» и «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Детская школа искусств» Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области (Приложение 1).

2. Утвердить прилагаемый Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Бутурлинская межпоселенческая централизованная библиотечная система» Нижегородской области (Приложение 2).

3. Утвердить прилагаемый Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» муниципального бюджетного учреждения культуры Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области «Центр досуга, ремесел и туризма» (Приложение 3).

4. Утвердить прилагаемый Стандарт качества оказания муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций», предоставляемой муниципальным бюджетным учреждением культуры Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области «Бутурлинский историко-краеведческий музей» (Приложение 4).

5. Утвердить прилагаемый Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» муниципального бюджетного учреждения культуры «Бутурлинский районный Дворец культуры» Нижегородской области (Приложение 5).

6. Постановление администрации Бутурлинского муниципального района Нижегородской области от 29.12.2018 №1511 Об утверждении стандартов качества оказания муниципальных услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры Бутурлинского района Нижегородской области» считать утратившим силу.

7. Настоящее постановление вступает в силу с 01 января 2023 года.

8. Организационно-правовому управлению администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области опубликовать настоящее постановление в порядке, определенном Уставом Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области для официального опубликования (обнародования) муниципальных нормативных правовых актов

округа, и разместить на официальном сайте администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: https://buturlino.52gov.ru.

9. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава местного самоуправления Н.А.Чичков

Подлинник электронного документа, подписанного ЭП, хранится в системе электронного документооборота

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат: 686B2FECD9D42FD13D75D56849F85F40
Кому выдан: Чичков Николай Александрович
Действителен: с 18.04.2022 до 12.07.2023

Приложение 1
к постановлению администрации
Бутурлинского муниципального округа
Нижегородской области
от _____ № _____

Стандарт качества
муниципальных услуг «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств» и «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования «Детская школа искусств» Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области

1. Общие положения

Разработчик стандарта качества предоставления муниципальной услуги (далее – стандарт) – муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Детская школа искусств» Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области (МБУ ДО «ДШИ»).

2. Область применения стандарта

Настоящий стандарт распространяется на услуги «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств» и «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» (далее - услуга), предоставляемые муниципальным бюджетным учреждением дополнительного образования «Детская школа искусств» Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области (далее - учреждение), и устанавливает основные требования, определяющие качество этих услуг.

3. Термины и определения, используемые в стандарте

Муниципальная услуга – реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств и реализация дополнительных общеразвивающих программ.

Получатели услуги – физические лица.

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

4. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуги

Настоящий Регламент составлен в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими предоставление Услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Конвенция о правах ребенка;
- Верховный Совет Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (редакция от 05.12. 2017) ст. 40 ч. 1; 3; ч. 3 абз. 3; ч. 4 абз. 3;
- Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (редакция от 03.08.2018);
- Федеральный закон РФ от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации

местного самоуправления в Российской Федерации» (редакция от 03.07.2018) ст. 14 п. 1 пп. 13; ст. 15 п. 1 пп. 19.3; ст. 16 п. 1, пп. 18;

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

- Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности» (редакция от 30.10.2018);

- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (редакция от 29.07.2018);

- Федеральный закон Российской Федерации от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» (редакция от 04.06.2018);

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормах и нормативах» (в редакции РФ от 13.07.2007 № 922-р);

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 04.09.2014 № 1726-р «Концепция развития дополнительного образования детей»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 №390 «Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации» (редакция от 30.12.2017);

- постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 09.06.2003 № 131 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил СП 3.5.1378-03;

- Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 04.07.2014 № 41 «Об утверждении СанПиН 2.4.4.3172-14 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования»;

- приказ Минобрнауки России от 29.08.2013 № 1008 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;

- Приказ Министерства финансов Нижегородской области от 26 декабря 2017 г. N 283 «Об утверждении регионального перечня (классификатора) государственных (муниципальных) услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и работ, оказываемых и выполняемых государственными (муниципальными) учреждениями Нижегородской области,

- Постановление администрации Бутурлинского муниципального района от 17.10.2018 г. № 1167 «Об утверждении перечня муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями Бутурлинского муниципального района Нижегородской области».

5. Основные факторы, влияющие на качество услуг, предоставляемых населению учреждением:

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

- условия размещения и режим работы;

- наличие специального технического оснащения (оборудование, инструменты, аппаратура, приборы и т.д.);

- укомплектованность специалистами и их квалификация;

- наличие требований к технологии оказания услуги;

- наличие информационного сопровождения деятельности учреждения, порядка и правил оказания услуги;

- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения, за соблюдением качества фактически предоставляемой услуги требованиям настоящего стандарта.

6. Документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение

6.1. Устав учреждения, который должен включать в себя сведения**:**

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

Цели деятельности учреждения должны соответствовать полномочиям отдела культуры и туризма управления образования и спорта администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области.

6.2. Лицензия на право ведения (осуществления) образовательной деятельности в сфере дополнительного образования.

6.3. Свидетельство о государственной аккредитации учреждения дополнительного образования.

6.4. Руководства, правила, инструкции, методики, положения, регламентирующие процесс предоставления услуги, определяющие методы (способы) предоставления услуги и контроля, предусматривающие меры совершенствования работы учреждения.

В учреждении дополнительного образования используются следующие основные руководства и правила:

- правила внутреннего трудового распорядка учреждения;
- санитарные нормы и правила (СанПин 2.4.4.1251 -03);
- примерные учебные планы и программы учебных дисциплин государственных и муниципальных музыкальных, художественных школ и школ искусств, рекомендованные Министерством культуры, типовые программы, авторские и адаптированные программы, прошедших внутреннее и внешнее рецензирование;
- распоряжения и постановления администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области, поручения начальника отдела культуры и туризма управления образования и спорта администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области;
- иные руководства и правила учреждения дополнительного образования.

При оказании услуги в учреждении дополнительного образования используются следующие инструкции:

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

Перечень обязательных локальных правовых актов в системе дополнительного образования:

- приказы директора учреждения, издаваемые в соответствии с его компетенцией;

- положение о Педагогическом Совете;
- положение о Методическом совете;
- учебные планы учреждения;
- правила внутреннего трудового распорядка;
- правила внутреннего распорядка для учащихся учреждения;
- положение о порядке установления надбавок и доплат к ставкам заработной платы и должностным окладам, иных выплат стимулирующего характера;
- положение о порядке предоставления дополнительных платных образовательных услуг;
- положение о порядке образования и расходования фондов, образуемых школой;
- положение об аттестации педагогических работников;
- штатное расписание;
- план работы на учебный год;
- программа развития;
- годовые учебные планы;
- годовая сетка учебных часов;
- номенклатура дел;
- перечень обязательной документации по учебно-воспитательной работе;
- график отпусков;
- должностные инструкции работников;
- инструкции по охране труда и технике безопасности, противопожарной безопасности.

6.5. Эксплуатационные документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение:

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

6.6. Государственные (в случае принятия) и муниципальные стандарты в области услуг дополнительного образования.

6.7. Заключения органов Государственной санитарно-эпидемиологической службы и Государственной противопожарной службы о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления образовательного процесса;

6.8. Примерные учебные планы и программы учебных дисциплин государственных и муниципальных музыкальных, художественных школ и школ искусств, рекомендованные Министерством культуры, типовые программы, авторские и адаптированные программы, прошедших внутреннее и внешнее рецензирование.

6.9. Государственные (в случае принятия) и настоящий стандарт должен составлять нормативную основу практической работы учреждения дополнительного образования.

6.10. В учреждении необходимо осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

7. Требования к качеству оказания муниципальной услуги

7.1. Сведения об услугах:

Наименование услуг:

- реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств

«Фортепиано», «Народные инструменты», «Музыкальный фольклор», «Духовые и ударные инструменты», «Живопись»;

- реализация дополнительных общеразвивающих программ.

При реализации дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств необходимо руководствоваться следующими показателями, характеризующими качество муниципальной услуги:

- сохранность контингента в течение года - процент;
- доля обучающихся, принимающих участие в смотрах, конкурсах, фестивалях и других творческих мероприятиях - процент;
- доля педагогических кадров с высшим профессиональным образованием от общего количества преподавателей - процент;
- доля родителей (законных представителей) удовлетворенных условиями и качеством представляемой образовательной услуги - процент.

При реализации дополнительных общеразвивающих программ необходимо руководствоваться следующими показателями, характеризующими качество муниципальной услуги:

- доля детей, занимающихся в МБУ ДО «ДШИ» по дополнительным общеразвивающим программам - процент;
- доля участников различных конкурсов, олимпиад, мероприятий, занимающихся по дополнительным общеразвивающим программам- процент.

Содержание услуги:

Дополнительное образование в сфере культуры представляет собой процесс:

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

Дополнительное образование детей предоставляется по образовательным программам следующих направленностей:

- музыкальное искусство;
- художественное искусство;
- народное искусство;
- эстетическое воспитание.

Получатели услуги: население Бутурлинского муниципального округа в возрасте от 4 до 18 лет (далее - учащиеся).

7.2. Предоставление услуги осуществляется в течение всего календарного года на основании Устава и годовых, квартальных, целевых и перспективных планов деятельности МБУ ДО «ДШИ».

7.3. Услуги учреждения дополнительного образования предоставляется в течение учебного года в соответствии с расписанием индивидуальных и групповых занятий.

7.4. Информацию об оказании услуги заинтересованные лица могут получить:

- в устной форме;
- посредством телефонной связи;
- в письменном виде;
- на информационных стендах, располагаемых в центре поселка и у здания учреждения дополнительного образования;
- на информационных стендах, размещаемых в помещениях учреждения;
- в средствах массовой информации.

7.5. Результатом предоставления муниципальной услуги является: обеспечение населения услугами учреждения культуры.

8. Требования к объему оказываемых услуг

8.1. Муниципальная услуга может быть оказана физическим лицам, имеющим желание и возможность посещать учреждение дополнительного образования сферы культуры и искусства с целью культурного развития и духовного обогащения, развития творческих, интеллектуальных, нравственных способностей, вне зависимости от пола, расы, национальности, языка, происхождения, отношения к религии, убеждений, социального, имущественного и должностного положения, иных обстоятельств.

Показатели, характеризующие объем муниципальных услуг: «Реализация дополнительный предпрофессиональных программ» («Фортепиано», «Народные инструменты», «Духовые и ударные инструменты», «Музыкальный фольклор», «Живопись») и «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» - (единицы измерения) количество человек, количество человеко-часов.

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

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

- детская музыкальная школа;
- детская художественная школа;
- детская школа ремесел;
- детская школа искусств.

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

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

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

8.5. 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 требований к сроку оказания услуги:

- продолжительность занятия в учреждении дополнительного образования без перерыва должна составлять не более 45 минут, а для детей от 4 до 6 лет - не более 35 минут;
- необходимо проведение перерывов между занятиями длительностью не менее 5-10 минут для отдыха детей и проветривания помещений.

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.

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

Организация образовательного процесса в области культуры предусматривает, что:

- занятия могут быть индивидуальными и групповыми, в зависимости от выбранного направления обучения;
- количество обучающихся в группах определяется в зависимости от направления деятельности, возраста детей, срока обучения и закрепляется учебными планами учреждения;
- расписание занятий составляется для создания наиболее благоприятного режима работы и отдыха детей, с учетом пожелания родителей, а также возрастных особенностей детей и установленных санитарно-гигиенических норм.

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

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

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

- типовых программ, рекомендованных Министерством культуры;

- адаптированных программ, утвержденных педагогическим советом учреждения;

- авторских программ, прошедших экспертизу и рекомендованных муниципальным экспертным советом.

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

8.8. 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.

8.9. Документы для предоставления муниципальных услуг.

Для получения муниципальной услуги законные представители получателей муниципальной услуги представляют заявление о приеме в учреждение дополнительного образования. Форма заявления приведена в Приложении № 1 к настоящему стандарту.

К заявлению прилагаются:

- копия свидетельства о рождении ребенка;

- медицинские документы, подтверждающие возможность детей осваивать образовательные программы в области музыкального и изобразительного искусств;

- согласие на обработку персональных данных.

Все документы предоставляются в одном экземпляре, копии документов предоставляются с предъявлением подлинников.

8.10. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальных услуг отсутствуют.

8.11.Основания для отказа в предоставлении муниципальных услуг:

- не представление или представление не всех документов, предусмотренных п.8.9 настоящего стандарта, либо предоставление документов, не соответствующих требованиям законодательства;

- несвоевременное предоставление документов при поступлении (согласно п.8.9);

- неудовлетворительные результаты конкурсных испытаний;

- отсутствие возможности продолжать выбранное раннее направление обучения по медицинским показаниям;

- систематическая неуспеваемость и пропуск занятий обучающимися без уважительной причины;

- невыполнение требований учебных планов образовательной программы на протяжении учебного года;

- нарушение учебной дисциплины, правил внутреннего распорядка МБУ ДО «Детская школа искусств»;

- отсутствие мест в учреждении согласно контрольным цифрам муниципального задания, устанавливаемых учреждению учредителем.

Принятое решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги оформляется письменно (приказом) с указанием причин, послуживших основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги в течение трех дней с момента принятия соответствующего решения.

9. Требования к качеству услуг, предоставляемых в сфере деятельности учреждения

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

9.2. Помещения, предоставляемые для организации и проведения занятий и мероприятий в учреждении дополнительного образования, по размерам, расположению и конфигурации должны обеспечивать проведение всех занятий и мероприятий с учетом специфики их вида.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать санитарным нормам и правилам, требованиям техники безопасности труда, правилам противопожарной безопасности. Они должны быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала, населения и на качество предоставляемых услуг.

9.3. Работники учреждения должны быть максимально вежливыми, внимательными, терпеливыми, умеющими своевременно помочь учащимся и их законным представителям во всех интересующих вопросах.

9.4. Организация мероприятий должна обеспечиваться своевременной информацией об их проведении и возможностью посещения всеми желающими.

9.5. Качество услуг, связанное с образованием руководящего и педагогического состава учреждения дополнительного образования, должно обеспечивать дальнейшее повышение их профессионального уровня, получение работниками почетных званий и способствовать проявлению талантов.

9.6. Содействие, направленное на поддержку и развитие сферы деятельности учреждения должно обеспечивать и включать в себя:

- организацию образовательного процесса;
- организацию внеклассной работы;
- организацию работы по просвещению населения (музыкальные гостиные, тематические вечера и праздники и так далее);
- сбор и обработку статистической, аналитической, методической и иной информации по функционированию и развитию учреждения дополнительного образования;
- повышение квалификации руководящего и педагогического состава по предмету деятельности.

9.7. Процедуры предоставления муниципальных услуг.

9.7.1. Прием заявления.

Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя с заявлением о приеме в учреждение дополнительного образования.

Заместитель директора по учебной работе, осуществляющий прием заявлений с 20 апреля по 15 мая текущего года, проверяет наличие и правильность заполнения представленных документов.

Результатом данной процедуры является прием заявления от родителей (или законных представителей).

9.7.2. Проведение испытаний при поступлении.

Основанием для начала административной процедуры является прием заявления и необходимых документов от законного представителя получателя муниципальной услуги.

Правила прохождения вступительных испытаний устанавливаются учреждением самостоятельно.

Заместитель директора по учебной работе учреждения сообщает законному представителю о дате проведения и содержании вступительного испытания либо в момент приема заявления, либо в течение пяти рабочих дней по контактным данным, оставленным заказчиком образовательных услуг.

Приёмные испытания проводятся в конце мая в течение одного-двух дней.

9.7.3. Зачисление в учреждение.

Основанием для начала административной процедуры является прохождение вступительных испытаний.

Прием обучающихся в первый класс по дополнительным предпрофессиональным программам осуществляется в возрасте от 6,5 лет, дополнительным общеразвивающим программам – с 6 лет (отделение «Раннее эстетическое развитие детей» – с 4 лет.) В учреждении проводится индивидуальный отбор в форме определенных заданий с целью выявления творческих способностей поступающих.

Порядок проведения индивидуального отбора поступающих по предпрофессиональным программам устанавливается Министерством культуры Российской Федерации, по дополнительным общеразвивающим программам - учреждением. В число обучающихся учреждения зачисляются физические лица, имеющие необходимые для освоения соответствующей образовательной программы творческие способности и физические данные.

По результатам вступительных испытаний директором Учреждения издается приказ о зачислении поступивших в контингент обучающихся с 01 сентября.

9.7.4. Обучающиеся, проходившие обучение ранее в другой детской музыкальной школе, детской школе искусств, детской художественной школе могут быть приняты в порядке перевода только при наличии свободных мест в данном учреждении.

9.7.5. Освоение дополнительных общеобразовательных программ в области искусств завершается обязательной итоговой аттестацией обучающихся.

Обучающимся, окончившим учреждение и прошедшим итоговую аттестацию, выдается заверенное печатью учреждения свидетельство об освоении дополнительных общеобразовательных программ.

Форма свидетельства об окончании обучения по дополнительным предпрофессиональным программам в области искусств устанавливается Министерством культуры Российской Федерации.

Форма свидетельства об окончании обучения по дополнительным общеразвивающим программам устанавливается учреждением самостоятельно.

Лицам, не завершившим образование в соответствии с образовательной программой, реализуемой Учреждением, не прошедшим итоговую аттестацию по неуважительной причине или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты и отчисленным из Учреждения, выдается справка установленного образца.

9.8. Содействие в создании необходимых условий для выявления, становления и развития талантов должно способствовать выявлению творчески одаренных детей. Участие во всевозможных конкурсах и фестивалях, в том числе всероссийского и международного масштаба, обеспечивает возможность дальнейшего развития творческого потенциала.

9.9. Объем муниципальных услуг, предоставляемых в сфере деятельности учреждения, оценивается количеством учащихся.

9.10. Ответственность за качество оказания услуги дополнительного образования:

- работа учреждений по предоставлению услуг в области дополнительного образования должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг;

- 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;

- приказом руководителя учреждения дополнительного образования в учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуги в соответствии с настоящим стандартом.

10. Условия размещения учреждения и режим работы

10.1. Учреждение должно быть размещено в специально предназначенных или приспособленных зданиях и помещениях, доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

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

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

- основные помещения:
- учебные помещения (комнаты для групповых и индивидуальных занятий);
- специализированные помещения (концертный зал и так далее);
- дополнительные помещения:
- гардеробная 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.

10.2. Требования к режиму работы учреждения.

Расписание занятий составляется в начале учебного года в соответствии с требованиями СанПина, с учетом пожеланий родителей (законных представителей), возрастных особенностей детей и может корректироваться по учебным четвертям. Расписание учебных занятий утверждается директором и должно отвечать следующим требованиям:

- расписание занятий в учреждении предполагает начало занятий не ранее 12:00 часов, окончание – не позднее 20:00 часов;
- продолжительность учебного занятия в учреждении дополнительного образования без перерыва должна составлять не более 45 минут;
- продолжительность перемен, перерывов между занятиями составляет 5-10 минут для отдыха детей и проветривания помещений.

11. Специальное техническое оснащение учреждения

Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, инструментами аппаратурой (в соответствии с назначением помещений) и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

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

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

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.

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

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

Состояние электрического оборудования в учреждении определяется путем визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции и т.д.

12. Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация

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

Предоставление услуги в сфере дополнительного образования осуществляют следующие виды персонала:

- административно-управленческий персонал (руководитель учреждения, заместитель директора по учебно-воспитательной работе, иной административно-управленческий персонал);
- педагогический персонал (педагоги дополнительного образования);
- технические работники (уборщики помещений, вахтеры, сторожи и так далее);
- иные работники (концертмейстеры и так далее).

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

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

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

12.5. Педагогические и руководящие работники учреждений дополнительного образования детей один раз в пять лет проходят обязательную аттестацию в порядке, установленном постановление администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области и Положением об аттестации педагогических и руководящих работников, разработанном учреждением. По результатам аттестации педагогическим работникам присваиваются разряды, соответствующие определенному уровню квалификации.

12.6. 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.

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

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

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

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

Потребитель вправе потребовать предоставление необходимой и достоверной информации о предоставляемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

Информация о предоставлении муниципальных услуг должна содержать следующие сведения:

- о действиях, обучающихся, родителей (законных представителей) учащихся;
- о порядке предоставления муниципальных услуг;
- о перечне документов для предоставления муниципальных услуг;
- о должностных лицах, ответственных за предоставление муниципальных услуг;
- о графике приема получателей муниципальных услуг;
- об основаниях для отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих муниципальные услуги.

13.2. Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего стандарта в средствах массовой информации;
- размещения информации на сайте администрации Бутурлинского муниципального округа, сайте отдела культуры и туризма управления образования и спорта администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области, сайте учреждения дополнительного образования;
- информационного стенда, размещенного в учреждении.

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций.

В учреждении дополнительного образования в сфере культуры должен размещаться информационный, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, перечень платных услуг, настоящий стандарт.

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

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

14. Контроль за деятельностью учреждения

14.1 Контроль за деятельностью учреждения дополнительного образования осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

14.2. Внутренний контроль проводится руководителем учреждения и его заместителями. Подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуги);
- 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).

14.3. Внешний контроль осуществляется отделом культуры и туризма управления образования и спорта администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской

области, органами надзора и другими государственными и муниципальными контролирующими органами.

Форму осуществления контроля выбирает проверяющая организация:

- проведение мониторинга основных показателей работы за определенный период;

- анализ обращений и жалоб получателей услуги в администрацию Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области, отдел культуры и туризма управления образования и спорта администрации Бутурлинского муниципального округа, проведение по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

- проведение 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.

Контроль осуществляется в плановом порядке ежеквартально, внеплановый – по поступлению жалоб на качество предоставляемых услуг.

14.4. Выявленные в ходе контрольных мероприятий недостатки по оказанию услуги анализируются с рассмотрением на комиссии по служебному расследованию, с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных и административных взысканий (при установлении вины в некачественном предоставлении услуги).

Для оценки качества и безопасности услуг администрация Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области, отдел культуры и туризма управления образования и спорта администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области использует следующие основные методы контроля:

1) визуальный - проверка состояния учреждения;

2) аналитический - проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка основных показателей деятельности учреждения за отчетный период и другие;

3) измерительный - проверка с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования;

4) экспертный - опрос педагогических работников и других лиц о состоянии качества и безопасности услуги, оценка результатов опроса;

5) социологический - опрос или интервьюирование потребителей услуги, оценка результатов опроса.

14.5. Жалобы на нарушение настоящего стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в учреждение, предоставляющее услугу, так и в администрацию Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области, отдел культуры и туризма управления образования и спорта администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области.

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 или начальником отдела культуры и туризма управления образования и спорта администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

В особых случаях рассмотрение вопросов выносится на заседание экспертной комиссии при отделе культуры и туризма управления оправления образования и спорта администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области для принятия мер по повышению качества услуги.

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

14.6. Персональная ответственность должностного лица и сотрудников учреждения закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

15. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

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

- указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги;
- жалоба на нарушение требований стандарта руководителю муниципального учреждения (в его отсутствие исполняющему обязанности);
- жалоба на нарушение требований стандарта в администрацию Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области, отдел культуры и туризма управления образования и спорта администрации Бутурлинского муниципального округа;
- обращение в суд.

15.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

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

При невозможности, отказу или неспособности сотрудника муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

15.3. Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

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

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

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

- принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований заявителя;
- аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

Должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в п. 14.5, а также по иным причинам.

В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя муниципальное учреждение, оказывающее муниципальные услуги, должно в трехдневный срок предоставить заявителю официальный ответ в письменной форме.

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

Если требования заявителя не были полностью удовлетворены, по требованию заявителя должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, обязано предоставить ему расписку в получении жалобы.

15.4. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в администрацию Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области, отдел культуры и туризма управления образования и спорта администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области.

Подача и рассмотрение жалобы в администрацию Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области, отдел культуры и туризма управления образования и спорта администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

16. Критерии оценки качества муниципальной услуги

16.1. Критерии оценки качества услуги:

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

16.2. Качественную услугу дополнительного образования характеризуют:

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

16.3. Система индикаторов (характеристик) качества услуги:

№ п/п	Единица измерения индикатора качества услуги	Единица измерения
Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств:		
1.	Сохранность контингента в течение года	Процент
2.	Доля обучающихся, принимающих участие в смотрах, конкурсах, фестивалях и других творческих мероприятиях	Процент
3.	Доля педагогических кадров с высшим профессиональным образованием от общего количества преподавателей	Процент
4.	Доля родителей (законных представителей) удовлетворенных условиями и качеством представляемой образовательной услуги	Процент
Реализация дополнительных общеразвивающих программ:		
1.	Доля детей, занимающихся в МБУ ДО «ДШИ» по дополнительным общеразвивающим программам	Процент
2.	Доля участников различных конкурсов, олимпиад, мероприятий, занимающихся по дополнительным	Процент

	общеразвивающим программам	

17. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальных услуг

17.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, устанавливаются руководителем данного муниципального учреждения в соответствии с внутренними документами учреждения и требованиями настоящего стандарта.

17.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителя муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

К ответственности за нарушение требований стандарта может быть привлечен руководитель муниципального учреждения только по результатам установления, имевшего места факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий или судебного решения.

Приложение №1

к стандарту качества муниципальной услуги

Форма заявления

Директору
МБУ ДО «Детская школа искусств» Бутурлинского муниципального округа
Нижегородской области

_____
(Ф.И.О. руководителя)

от_____
Ф.И.О родителя (законного представителя)

ЗАЯВЛЕНИЕ «____» _____ 201__ г

Прошу зачислить моего ребенка _____
(Ф.И.О. ребенка)

в _____ класс дополнительной предпрофессиональной (общеразвивающей) программы

_____

(наименование предпрофессиональной (общеразвивающей) программы, вид музыкального инструмента (по необходимости)

Сведения о ребенке:

Дата рождения_____
(число, месяц, год)

гражданство_____

Сведения о родителях (законных представителях):

мать _____
(Ф.И.О)

Контактный телефон:_____

Фактическое место проживания: _____

отец_____
(Ф.И.О)

Контактный телефон:_____

Фактическое место проживания:_____

С уставными документами, лицензией, локальными актами, образовательными программами ознакомлен(на)

_____
(Ф.И О, подпись)

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных» даю согласие на обработку персональных данных, указанных в настоящем заявлении. Согласен(на) (Ф.И.О, подписи родителей (законных представителей)

Согласен(на)_____
(ФИО, подписи родителей (законных представителей)

Приложение №2

к стандарту качества муниципальной услуги
– в МБУ ДО «Детская школа искусств»
– Бутурлинского муниципального округа
– Нижегородской области

Форма жалобы на некачественное оказание услуг

(лицевая сторона)

_____
(ФИО руководителя ответственного структурного подразделения)

от _____
(ФИО заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги

Я, _____,
(ФИО заявителя)

проживающий по адресу _____
(индекс, город, улица, дом, квартира)

_____,

подаю жалобу от имени _____

_____
(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества муниципальной слуги _____

_____,

допущенное _____
(наименование учреждения, допустившего нарушение стандарта)

в части следующих требований:

1._____

_____

_____

_____

_____
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2._____

_____

_____

_____

_____
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

3._____

_____

_____

_____

_____
(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

Приложение № 3
к стандарту качества муниципальной услуги
– в МБУ ДО «Детская школа искусств»
– Бутурлинского муниципального округа
Нижегородской области
(обратная сторона)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:
обращение к сотруднику учреждения, оказывающего услугу _____ (да/нет)
обращение к руководителю учреждения, оказывающего услугу _____ (да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1.Официальное письмо Учреждения, оказывающего услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____ (да/нет)

2.Официальное письмо учреждения, оказывающего услугу, об отказе в удовлетворении требований заявителя _____ (да/нет)

3.Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем учреждения, оказывающего услугу _____ (да/нет)

4. _____

5._____

6._____

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

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

Ф.И.О _____
паспорт серия _____ №_____
выдан _____
_____
дата выдачи _____
контактный телефон _____
дата

подпись

Приложение 2

к постановлению администрации
Бутурлинского муниципального округа
Нижегородской области
от _____ № _____

Стандарт качества
предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» в Муниципальном бюджетном учреждении культуры «Бутурлинская межпоселенческая централизованная библиотечная система» Нижегородской области

1. Общие положения

Разработчик стандарта качества предоставления муниципальной услуги (далее – стандарт) – муниципальное бюджетное учреждение культуры «Бутурлинская межпоселенческая централизованная библиотечная система» Нижегородской области (МБУК «Бутурлинская МЦБС»).

2. Область применения стандарта

2.1. Настоящий стандарт распространяется на услугу «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – услуга), предоставляемую муниципальным бюджетным учреждением культуры «Бутурлинская межпоселенческая централизованная библиотечная система» Нижегородской области (далее - учреждение), и устанавливает требования, определяющие качество услуги, оплачиваемой (финансируемой) из средств муниципального бюджета администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области.

2.2. Стандарт качества распространяется на муниципальную услугу, предоставляемую муниципальным бюджетным учреждением культуры «Бутурлинская межпоселенческая централизованная библиотечная система» Нижегородской области и его филиалами.

3. Термины и определения, используемые в стандарте

Муниципальная услуга – библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки;

Получатели услуги – юридические лица, физические лица.

Библиотека – учреждение, располагающее организованным фондом тиражированных документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам; библиотеки могут оказывать услуги по организации досуга, вести просветительскую и образовательную деятельность.

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

4. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуги

Настоящий Регламент составлен в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими предоставление Услуги:

- Конституция Российской Федерации;

- Верховный Совет Российской Федерации от 09.10.1992 N 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (редакция от 30.04.2021) ст. 40 ч. 1; ч. 2 абз. 1; ч. 3 абз. 1; ч. 4 абз. 1;

- Федеральный закон РФ от 06.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации

местного самоуправления в Российской Федерации» (редакция от 14.07.2022) ст. 14 п. 1 пп. 11; ст. 15 п. 1 пп. 19; ст. 16 п. 1, пп. 16;

- Федеральный закон РФ от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (редакция от 11.06.2021);

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (редакция от 30.12.2021);

- Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности» (редакция от 14.07.2022);

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

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

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

- ГОСТ 7.20-80. «СИБИД. Единицы учета фондов библиотек и органов научно-технической информации»;

- ГОСТ 7.84-2002. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Обложки и переплеты. Общие требования и правила оформления;

- Приказ Министерства финансов Нижегородской области от 26 декабря 2017 г. № 283 «Об утверждении регионального перечня (классификатора) государственных (муниципальных) услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и работ, оказываемых и выполняемых государственными (муниципальными) учреждениями Нижегородской области» (редакция от 13.09.2022);

- Постановление администрации Бутурлинского муниципального района от 17.10.2018г. № 1167 «Об утверждении перечня муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями Бутурлинского муниципального района Нижегородской области» (в редакции постановления администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области от 06.09.2021г. № 1090);

- Постановление администрации Бутурлинского муниципального района от 13.10.2020г. № 961 «О формировании муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в отношении муниципальных учреждений Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области и финансовом обеспечении выполнения муниципального задания» (в редакции постановления администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области от 08.10.2021г. № 1226).

5. Основные факторы, влияющие на качество услуг, предоставляемых населению учреждением:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует библиотека;
- условия размещения и режим работы;
- наличие специального технического оснащения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);
- укомплектованность специалистами и их квалификация;
- наличие требований к технологии оказания услуги;
- наличие информационного сопровождения деятельности учреждения, порядка и правил оказания услуги;

– наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения, за соблюдением качества фактически предоставляемой услуги требованиям настоящего стандарта.

6. Документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение

6.1. Устав учреждения, который должен включать в себя сведения**:**

- наименование и местоположение, юридический статус учреждения;

- правоспособность учреждения;

- цели и предмет деятельности учреждения;

- права и обязанности учреждения, его ответственность;

- управление учреждением, имущество и финансы учреждения;

- организация, оплата и дисциплина труда;

- порядок формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации учреждения.

Цели деятельности учреждения должны соответствовать полномочиям отдела культуры и туризма управления образования и спорта администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области.

6.2. Руководства, правила, инструкции, методики, положения, регламентирующие процесс предоставления услуги, определяющие методы (способы) предоставления услуги и контроля, предусматривающие меры совершенствования работы библиотек.

В библиотеке используются следующие руководства и правила:

- правила пользования библиотекой;
- правила внутреннего распорядка ЦБС;
- распоряжения и постановления администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области; поручения начальника отдела культуры и туризма управления образования и спорта администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области;
- иные руководства и правила в области библиотечного обслуживания.

При оказании услуг в библиотеке используются следующие инструкции:

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

Основными положениями в библиотеке являются:

- положение о платных услугах;
- положение об аттестации библиотечных работников;
- иные положения библиотеки.

6.3. Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру библиотеки:

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

6.4. Государственные (в случае принятия и муниципальные стандарты в области библиотечного обслуживания.

6.5. Приказы руководителя учреждения.

Государственные (в случае принятия) и настоящий стандарт должны составлять нормативную основу практической работы библиотеки.

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

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

7. Требования к качеству оказания муниципальной услуги

7.1. Сведения об услуге:

Наименование услуги: библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки.

Содержание услуги:

- количество мероприятий - единиц;
- число пользователей библиотеки - человек;
- количество посещений массовых мероприятий - единиц.

Услуги могут предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату, размер которой утверждается приказом учреждения.

На платной основе могут быть оказаны следующие услуги:

- набор текста на ПК в Word;
- печать на принтере;
- ксерокопирование материалов
- сканирование материалов;
- ламинирование;
- брошюрование;
- работа на компьютере;
- иные услуги в соответствии с прейскурантом.

Получатели услуги: физические лица, юридические лица.

7.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в течение календарного года на основании Устава и годовых, квартальных и целевых планов деятельности МБУК «Бутурлинская МЦБС» и его филиалов.

7.3. Информационное обеспечение деятельности библиотек, порядка и правилах предоставления услуги по библиотечному обслуживанию должно быть доступно населению округа. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Информацию об оказании услуги заинтересованные лица могут получить:

- в устной форме;
- посредством телефонной связи;
- в письменном виде;
- на информационных стендах, располагаемых в центре поселка и у здания муниципального учреждения культуры;
- на информационных стендах, размещаемых в помещениях учреждения;
- в средствах массовой информации.

7.4. Услуга может предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату, размер которой утверждается приказом учреждения.

7.5. На основании ст.17 Федерального Закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ (редакция от 14.07.2022) «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» учреждение может устанавливать тарифы на услуги, предоставляемые муниципальными предприятиями и учреждениями, и работы, предоставляемые муниципальными предприятиями и учреждениями, если иное не предусмотрено Федеральными Законами.

7.6. На основании ст.52 ФЗ «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1) (редакция от 30.04.2021) цены (тарифы) на платные услуги и продукцию, учреждение устанавливает самостоятельно.

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

8. Требования к объему оказываемых услуг

8.1. Наименование услуги: библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки.

Содержание услуги:

Количество посещений – человек.

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

- обеспечение оперативного доступа получателя услуги к информационным ресурсам – библиотечному фонду, включающему в себя: книжный фонд, фонд периодики;
- проведение культурно-массовых мероприятий для организации досуга населения на базе библиотек.

8.3. Все пользователи библиотек имеют право доступа в библиотеки и право свободного выбора библиотек в соответствии со своими потребностями и интересами. Исключение составляют пользователи, нарушившие правила пользования и поведения в библиотеках, утверждаемые руководителем библиотеки.

В библиотеках получатели услуг имеют право:

- стать пользователями библиотек по предъявлению документов, удостоверяющих их личность, а несовершеннолетние в возрасте до 14 лет - копий документов, удостоверяющих личность их законных представителей и их поручительства;
- бесплатно получать полную информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;
- бесплатно получать консультационную помощь в поиске и выборе источников информации;
- бесплатно получать во временное пользование на дом любой документ из библиотечных фондов абонементов, приобретенный на бюджетные средства; бесплатно получать во временное пользование в читальном зале любой документ из библиотечных фондов читальных залов;
- участвовать в культурно-массовых мероприятиях, проводимых библиотеками округа, направление, вид и тематика которых должны соответствовать возрастной и социальной категории потребителей услуги;
- пользоваться другими видами услуг, в том числе платными, перечень которых определяется перечнем платных услуг, утвержденным руководителем библиотеки;
- осуществлять иные права, предусмотренные уставом библиотек.

8.4. Библиотечное обслуживание граждан должно обеспечивать получение клиентами информации о составе библиотечных фондов, получение консультационной помощи в поиске и выборе источников информации, получение во временное пользование любого документа из библиотечных фондов.

8.5. Время оказания услуг каждому потребителю не регламентируется.

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

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

8.7. Библиотечное обслуживание пользователей детского и юношеского возраста должно обеспечивать обслуживание как в специализированных детских библиотеках, так и в

библиотеках смешанного типа. Помещения и оборудование для детских библиотек должны удовлетворять их возрастным особенностям.

8.8. Доступность необходимой литературы обеспечивается путем постоянного пополнения библиотечных фондов, приобретением научной и методической литературы, периодических изданий, художественных новинок.

Свободный доступ посетителей к информации должен быть обеспечен посредством создания системы информационно - библиотечного обслуживания населения, обеспечения модернизации деятельности библиотек.

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

8.10. 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.

8.11. Основные причины отказа в оказании услуги:

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

9. Требования к качеству услуг, предоставляемых в сфере деятельности учреждения

9.1. Качественное оказание услуг в сфере деятельности учреждения должно обеспечивать расширение общего культурного уровня и сферы общения населения, способствовать поднятию жизненного тонуса населения, содействовать мобилизации духовных, личностных и интеллектуальных ресурсов, отвлечению от жизненных трудностей, конфликтов и преодолению стрессовых ситуаций, развитию творческих начал у населения, повышению творческой активности населения, расширению кругозора населения, всестороннему развитию детей и подростков, нравственному, эстетическому, патриотическому воспитанию граждан.

9.2. Помещения, предоставляемые для организации и проведения мероприятий учреждением, по размерам, расположению и конфигурации должны обеспечивать проведение всех мероприятий с учетом специфики их вида.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать санитарным нормам и правилам, требованиям техники безопасности труда, правилам противопожарной безопасности. Они должны быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала, населения и на качество предоставляемых услуг.

9.3. Работники учреждения должны быть максимально вежливыми, внимательными, терпеливыми, умеющими своевременно помочь посетителям во всех интересующих вопросах.

9.4. Организация мероприятий должна обеспечиваться своевременной информацией об их проведении и возможностью посещения всеми желающими.

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

9.6. Содействие, направленное на поддержку и развитие сферы деятельности учреждения, должно обеспечивать и включать в себя такие услуги, как:

- организация библиотечного, библиографического информационного обслуживания пользователей библиотеки;

- проведение культурно-массовых мероприятий для организации досуга населения на базе библиотек;

- сбор и обработка статистической, аналитической, методической и иной информации по функционированию и развитию учреждения;

- повышение квалификации специалистов по предмету деятельности.

9.7. Содействие в создании необходимых условий для выявления, становления и развития личности ребенка. Участие во всевозможных конкурсах и фестивалях, в том числе всероссийского и международного масштаба, обеспечивает возможность дальнейшего развития творческого потенциала.

9.8. Услуги по обеспечению творческой деятельности граждан должны обеспечиваться через организацию работы разнообразных клубов по интересам для посещения всеми желающими, а также через проведение тематических вечеров, циклов творческих встреч, выставок и других форм просветительской и образовательной деятельности. Проведение тематических праздников, вечеров отдыха, детских мероприятий, литературно-музыкальных гостиных должны удовлетворять социально-культурные потребности различных категорий населения.

9.9. Объем муниципальных услуг, предоставляемых в сфере деятельности учреждения, оценивается количеством документовыдачи.

10. Условия размещения учреждения и режим работы

10.1. Учреждение, предоставляющее услугу в сфере библиотечного обслуживания, его структурные подразделения должно быть размещены в специально предназначенных или приспособленных зданиях и помещениях, доступных для населения.

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

В здании библиотеки должны быть предусмотрены следующие помещения:

Основные помещения:

- читальные залы;
- абонементы;
- книгохранилища.

Дополнительные помещения:

- гардероб;
- служебные помещения;
- иные помещения.

10.2. Режим работы библиотек определяется локальными актами учреждений, предоставляющих услугу в сфере библиотечного обслуживания (приказами о режиме дня, правилами внутреннего трудового распорядка, коллективным договором) и должен соответствовать следующим требованиям:

- начало работы - не ранее 8.00 часов;
- не менее 8 часов в день;
- не менее 6 дней в неделю.

Основной режим работы библиотек с 08.00 до 18.00.

Допускается работа в выходные дни (по графику) и праздничные дни.

11. Специальное техническое оснащение учреждения

Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой (в соответствии с назначением помещений) и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

К основному оборудованию, используемому в библиотеках, относится:

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

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

Состояние электрического оборудования в учреждении определяется путем визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции и т.д.

12. Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация

Учреждение должно располагать необходимым числом библиотечных работников и вспомогательного персонала в соответствии со штатным расписанием. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями, уровнем профессиональной компетентности и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Необходимо постоянно стимулировать повышение уровня квалификации библиотечных работников.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права. 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 максимальную вежливость, гуманность и доброжелательность.

Работники библиотек один раз в пять лет проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации работников библиотек, разработанным учреждением.

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

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

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

Потребитель вправе потребовать предоставление необходимой и достоверной информации о предоставляемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

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

- перечень основных услуг, предоставляемых учреждением;
- характеристика услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;
- взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления;
- возможность влияния потребителя на качество услуги;
- установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителей;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуги.

13.2. Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего стандарта в средствах массовой информации;

- размещения информации на сайте администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области, сайте отдела культуры и туризма управления образования и спорта администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области;

- информационного стенда, размещенного в учреждении.

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

В учреждении должен размещаться информационный уголок, содержащий сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, перечень платных услуг, настоящий стандарт.

Получатель услуги – гражданин Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области – вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о предоставляемых услугах.

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

14. Контроль за деятельностью учреждения

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

14.2. Внутренний контроль проводится руководителем библиотеки и его заместителями. Подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуги);

- плановый контроль;

- тематический (контроль по направлениям деятельности библиотеки, включая контроль культурно-массовых мероприятий на базе библиотеки);

- комплексный (проверка деятельности отдельных библиотекарей, филиалов и так далее).

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).

14.3. Внешний контроль осуществляется отделом культуры и туризма управления образования и спорта администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области, органами надзора и другими государственными и муниципальными контролирующими органами.

Форму осуществления контроля выбирает проверяющая организация:

- проведение мониторинга основных показателей работы за определенный период;

- анализ обращений и жалоб получателей услуги в администрацию Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области, отдел культуры и туризма управления образования и спорта администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области, проведение по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

- проведение 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.

Контроль осуществляется в плановом порядке ежеквартально, внеплановый – по поступлению жалоб на качество предоставляемых услуг.

14.4. Для оценки качества и безопасности услуг администрация Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области, отдел культуры и туризма управления образования и спорта администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области использует следующие основные методы контроля:

6) визуальный - проверка состояния учреждения;

7) 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, основных показателей деятельности учреждения за отчетный период и другие;

8) измерительный - проверка с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования;

9) экспертный - опрос творческих работников и других лиц о состоянии качества и безопасности услуги, оценка результатов опроса;

10) социологический - опрос или интервьюирование потребителей услуги, оценка результатов опроса.

14.5. Жалобы на нарушение настоящего стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в учреждение, предоставляющее услугу, так и в администрацию Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области, отдел культуры и туризма управления образования и спорта администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области.

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 или начальником отдела культуры и туризма управления образования и спорта администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

В особых случаях рассмотрение вопросов выносится на заседание экспертной комиссии при отделе культуры и туризма управления образования и спорта администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области для принятия мер по повышению качества услуги.

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

14.6. Персональная ответственность должностного лица и сотрудников учреждения закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

15. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

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

- указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги;
- жалоба на нарушение требований стандарта руководителю муниципального учреждения (в его отсутствие исполняющему обязанности);
- жалоба на нарушение требований стандарта в администрацию Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области, отдел культуры и туризма управления

образования и спорта администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области;

- обращение в суд.

15.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

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

При невозможности, отказу или неспособности сотрудника муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

15.3. Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

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

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

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

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

- аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

Должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в п. 14.5, а также по иным причинам.

В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя муниципальное учреждение, оказывающее муниципальные услуги, должно в трехдневный срок предоставить заявителю официальный ответ в письменной форме.

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

Если требования заявителя не были полностью удовлетворены, по требованию заявителя должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, обязано предоставить ему расписку в получении жалобы.

15.4. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в администрацию Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области, отдел культуры и туризма управления образования и спорта администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области.

Подача и рассмотрение жалобы в администрацию Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области, отдел культуры и туризма управления образования и спорта администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области

осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

16. Критерии оценки качества муниципальной услуги

16.1. Критерии оценки качества услуги по библиотечному обслуживанию населения:

- полнота предоставления услуги в соответствии с установленным настоящим стандартом, требованиями в ее предоставлении;

- результативность предоставления услуги по результатам оценки соответствия оказанной услуги стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

16.2. Качественное предоставление услуги характеризуют:

16.2.1. своевременность, доступность, точность, актуальность, полнота предоставления услуг;

16.2.2. создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора граждан округа;

16.2.3. оптимальность использования ресурсов библиотек;

16.2.4. удовлетворенность получателей услуг библиотечным обслуживанием;

16.2.5. отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуг в сфере библиотечного обслуживания в соответствии с настоящим стандартом.

16.3. Система индикаторов качества услуги

	Индикаторы качества бюджетной услуги	**Единица измерения**
1	Количество мероприятий	Единица
2	Число пользователей библиотеки	Человек
3	Количество посещений массовых мероприятий	Единица

17. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальных услуг

17.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, устанавливаются руководителем данного муниципального учреждения в соответствии с внутренними документами учреждения и требованиями настоящего стандарта.

17.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителя муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

К ответственности за нарушение требований стандарта может быть привлечен руководитель муниципального учреждения только по результатам установления, имевшего места факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий или судебного решения.

Приложение 3

к постановлению администрации
Бутурлинского муниципального округа
Нижегородской области
от _____ № _____

Стандарт качества
предоставления муниципальной услуги «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» муниципального бюджетного учреждения культуры Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области «Центр досуга, ремесел и туризма»

1. Общие положения

Разработчик стандарта качества предоставления муниципальной услуги (далее – стандарт) – муниципальное бюджетное учреждение культуры Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области «Центр досуга, ремёсел и туризма» (МБУК «ЦДРиТ»).

2. Область применения стандарта

2.1. Настоящий стандарт распространяется на услугу «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» (далее - услуга), предоставляемую муниципальным бюджетным учреждением культуры Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области «Центр досуга, ремёсел и туризма» (далее - учреждение), и устанавливает основные требования, определяющие качество этой услуги, оплачиваемой (финансируемой) из средств муниципального бюджета администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области.

2.2. Стандарт качества распространяется на муниципальную услугу, предоставляемую муниципальным бюджетным учреждением культуры Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области «Центр досуга, ремёсел и туризма» и его филиалами: Ягубовская клубная сеть (Большеякшенский СДК, Борнуковский СДК, Ягубовский СК, Пергалейский СДК), Большебакалдская- Каменищенская клубная сеть (Большебакалдский СДК, Каменищенский СДК, Крутецкий СК, Кремницкий СДК), Кочуновская- Уваровская клубная сеть (Кочуновский СДК, Инкинский СДК, Уваровский СДК, Тарталейский СК).

3. Термины и определения, используемые в стандарте

Муниципальная услуга – организация и проведение культурно-массовых мероприятий.

Получатели услуги – физические лица, юридические лица.

Учреждение клубного типа – учреждение, основными видами деятельности которого являются проведение культурно-массовых мероприятий, организаций студий, творческих самодеятельных коллективов, любительских объединений и клубов по интересам, и иная деятельность по организации досуга населения.

4. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуги

Настоящий Регламент составлен в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими предоставление Услуги:

- Конституция Российской Федерации;

- Верховный Совет Российской Федерации от 09.10.1992 N 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (редакция от 05.12. 2017) ст. 40 ч. 1; ч. 2 абз. 2; ч. 3 абз. 2; ч. 4 абз. 2;

- Федеральный закон РФ от 06.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (редакция от 03.07.2018) ст. 14 п. 1 пп.

12; ст. 15 п. 1 пп. 19.1; ст. 16 п. 1, пп. 17;

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

- Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности» (редакция от 30.10.2018);

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормах и нормативах» (в ред. Распоряжения Правительства РФ от 13.07.2007 N 922-р);

- Приказ Министерства финансов Нижегородской области от 26 декабря 2017 г. N 283 «Об утверждении регионального перечня (классификатора) государственных (муниципальных) услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и работ, оказываемых и выполняемых государственными (муниципальными) учреждениями Нижегородской области,

- Постановление администрации Бутурлинского муниципального района от 27.12.2018г. № 1494 «О внесении изменений в постановление администрации Бутурлинского муниципального района от 17.10.2018 №1167 «Об утверждении перечня муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями Бутурлинского муниципального района Нижегородской области».

5. Основные факторы, влияющие на качество услуг, предоставляемых населению учреждением:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение культурно - досугового типа;
- условия размещения и режим работы;
- наличие специального технического оснащения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);
- укомплектованность специалистами и их квалификация;
- наличие требований к технологии оказания услуги;
- наличие информационного сопровождения деятельности учреждения, порядка и правил оказания услуги;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения, за соблюдением качества фактически предоставляемой услуги требованиям настоящего стандарта.

6. Документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение

6.1. Устав учреждения, который должен включать в себя сведения**:**

- наименование и местоположение, юридический статус учреждения;

- правоспособность учреждения;

- цели и предмет деятельности учреждения;

- права и обязанности учреждения, его ответственность;

- управление учреждением, имущество и финансы учреждения;

- организация, оплата и дисциплина труда;

- порядок формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации учреждения.

6.2. Руководства, правила, инструкции, методики, положения, регламентирующие процесс предоставления услуги, определяющие методы (способы) предоставления услуги и контроля, предусматривающие меры совершенствования работы учреждения.

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

- правила внутреннего трудового распорядка культурно-досугового учреждения;

- распоряжения и постановления администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области, поручения начальника отдела культуры и туризма управления

образования и спорта администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области;

- иные руководства и правила культурно-досугового учреждения.

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

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

Основными положениями в культурно-досуговом учреждении являются:

- положение о самодеятельных коллективах;
- положение о предоставлении платных услуг;
- положение по аттестации творческих и руководящих работников;
- иные положения культурно-досугового учреждения.

6.3. Эксплуатационные документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение:

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

6.4. Государственные (в случае принятия) и муниципальные стандарты в области культурно-досуговых услуг.

6.5. Приказы руководителя учреждения.

Государственные (в случае принятия) и настоящий стандарт должен составлять нормативную основу практической работы культурно-досугового учреждения.

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

7. Требования к качеству оказания муниципальной услуги

7.1. Сведения об услуге:

Наименование услуги: Организация и проведение культурно-массовых мероприятий.

Содержание услуги:

- Народные гуляния, праздники, торжественные мероприятия, памятные даты

Получатели услуги: физические лица, юридические лица

Единица измерения:

– динамика количества мероприятий (процент).

Условия (формы) оказания муниципальной услуги: по месту расположения организации.

7.2. Предоставление Услуги осуществляется в течение всего календарного года на основании Устава и годовых, квартальных и целевых планов деятельности МБУК «ЦДРиТ» и его филиалов.

7.3. Услуга по работе коллективов, студий и кружков любительского художественного творчества предоставляется в течение календарного года в соответствии с графиками работы клубных формирований.

7.4. Информацию об оказании услуги заинтересованные лица могут получить:

- в устной форме;
- посредством телефонной связи;
- в письменном виде;

- на информационных стендах, располагаемых в центре поселка и у здания муниципального учреждения культуры;

- на информационных стендах, размещаемых в помещениях учреждения;

- в средствах массовой информации.

7.5. Услуга может предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату, размер которой утверждается приказом учреждения.

7.6. Для получения услуги «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» на бесплатной основе необходимо предъявить пригласительный билет, вид которого утверждается организатором конкретного мероприятия с указанием даты, времени и места проведения.

Пригласительный билет может быть выдан:

- почетным гостям;
- ветеранам ВОв;
- инвалидам, многодетным семьям (другим категориям жителей, состоящим на учете в Управлении социальной защиты населения);
- представителям СМИ;
- работникам учреждений культуры.

7.7. На основании ст.17 Федерального Закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ (редакция от 18.04.2018) «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» учреждение может устанавливать тарифы на услуги, предоставляемые муниципальными предприятиями и учреждениями, и работы, предоставляемые муниципальными предприятиями и учреждениями, если иное не предусмотрено Федеральными Законами.

7.8. На основании ст.52 ФЗ «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1) (редакция от 05.12.2017) цены (тарифы) на платные услуги и продукцию, включая цены на билеты, учреждение устанавливает самостоятельно.

7.9. Для получения муниципальной услуги работы коллективов, студий и кружков любительского художественного творчества необходимо предъявить документы, удостоверяющие личность получателя услуги (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию и подтверждающий сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации).

Граждане, не достигшие 14 лет, получают услугу на основании документов, предоставленных их родителями или иными законными представителями (свидетельство о рождении ребенка и паспорт родителя или иного законного представителя).

7.10. Результатом предоставления муниципальной услуги является: обеспечение населения услугами учреждения культуры.

8. Требования к объему оказываемых услуг

8.1. Наименование услуги: Организация и проведение культурно-массовых мероприятий.

Содержание услуги:

- Народные гуляния, праздники, торжественные мероприятия, памятные даты

Получатели услуги: физические лица, юридические лица

Единица измерения:

– количество проведённых мероприятий (единица).

Условия (формы) оказания муниципальной услуги: по месту расположения организации.

8.2. Каждый гражданин независимо от пола, возраста, национальности, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств

имеет право на участие в культурной жизни, пользование учреждением культуры, доступ к культурным благам и культурным ценностям.

8.3. Основные причины отказа в оказании услуги:

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

9. Требования к качеству услуг, предоставляемых в сфере деятельности учреждения

9.1. Качественное оказание услуг в сфере деятельности учреждения должно обеспечивать расширение общего культурного уровня и сферы общения населения, способствовать поднятию жизненного тонуса населения, содействовать мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных и физических ресурсов, отвлечению от жизненных трудностей, конфликтов и преодолению стрессовых ситуаций, развитию творческих начал у населения, повышению творческой активности населения, всестороннему развитию детей и подростков, нравственному, эстетическому, патриотическому воспитанию граждан.

9.2. Помещения, предоставляемые для организации и проведения мероприятий учреждением, по размерам, расположению и конфигурации должны обеспечивать проведение всех мероприятий с учетом специфики их вида.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать санитарным нормам и правилам, требованиям техники безопасности труда, правилам противопожарной безопасности. Они должны быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала, населения и на качество предоставляемых услуг.

9.3. Работники учреждения должны быть максимально вежливыми, внимательными, терпеливыми, умеющими своевременно помочь посетителям во всех интересующих вопросах.

9.4. Организация мероприятий должна обеспечиваться своевременной информацией об их проведении и возможностью посещения всеми желающими.

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

9.6. Содействие, направленное на поддержку и развитие сферы деятельности учреждения, должно обеспечивать и включать в себя такие услуги, как:

- народные гуляния, праздники, торжественные мероприятия, памятные даты;
- сбор и обработка статистической, аналитической, методической и иной информации по функционированию и развитию творческих коллективов и клубных формирований учреждения;
- повышение квалификации специалистов по предмету деятельности.

9.7. Содействие в создании необходимых условий для выявления, становления и развития талантов должно способствовать выявлению творчески одаренных детей, занимающихся в творческих коллективах, студиях. Участие во всевозможных конкурсах и фестивалях, в том числе всероссийского и международного масштаба, обеспечивает возможность дальнейшего развития творческого потенциала.

9.8. Услуги по обеспечению творческой деятельности граждан должны обеспечиваться через организацию работы разнообразных творческих коллективов, клубных формирований по интересам для посещения всеми желающими, а также через проведение тематических вечеров, циклов творческих встреч, выставок и других форм просветительской деятельности. Проведение тематических праздников и представлений, вечеров отдыха и танцев, детских утренников, елок, торжественных поздравлений, концертов должно удовлетворять социально-культурные потребности различных категорий населения.

9.9. Содействие в развитии интереса, творческих способностей участников коллективов должно обеспечиваться за счет обновления программ коллективов, подготовки новых номеров и постановок.

9.10. Объем муниципальных услуг, предоставляемых в сфере деятельности учреждения, оценивается количеством проведенных мероприятий за год.

10. Условия размещения учреждения и режим работы

10.1. Учреждение должно быть размещено в специально предназначенных или приспособленных зданиях и помещениях, доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

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

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

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

10.2. Режим работы учреждений культурно-досугового типа определяется документами учреждения (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка). Режим работы может быть с 7.00 до 23.00 ч. и должен соответствовать следующим требованиям:

- начало работы - не ранее 08.00 часов;
- не менее 8 часов в день;
- не менее 5 дней в неделю.

Допускается работа в праздничные и выходные дни.

11. Специальное техническое оснащение учреждения

Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой (в соответствии с назначением помещений) и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

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

Состояние электрического оборудования в учреждении определяется путем визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции и т.д.

12. Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Необходимо на постоянной основе повышать уровень квалификации творческих работников.

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

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права. 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 максимальную вежливость, гуманность и доброжелательность.

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

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

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

Потребитель вправе потребовать предоставление необходимой и достоверной информации о предоставляемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

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

- перечень основных услуг, предоставляемых учреждением;
- характеристика услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;
- взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления;
- возможность влияния потребителя на качество услуги;
- установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителей;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуги.

13.2. Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего стандарта в средствах массовой информации;
- размещения информации на сайте администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области, сайте отдела культуры и туризма управления образования и спорта администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области, сайте учреждения и страничке в социальной сети Вконтакте;
- информационного стенда, размещенного в учреждении.

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

В учреждении должен размещаться информационный уголок, содержащий сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, перечень платных услуг, настоящий стандарт.

Получатель услуги – физические и юридические лица:

– вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о предоставляемых услугах.

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

14. Контроль за деятельностью учреждения

14.1 Контроль за деятельностью культурно-досугового учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

14.2. Внутренний контроль проводится руководителем учреждения и его заместителями. Подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуги);

- контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);

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

14.3. Внешний контроль осуществляется администрацией Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области, отделом культуры и туризма управления образования и спорта администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области, органами надзора и другими государственными и муниципальными контролирующими органами.

Форму осуществления контроля выбирает проверяющая организация:

- проведение мониторинга основных показателей работы за определенный период;

- анализ обращений и жалоб получателей услуги в администрацию Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области, отдел культуры и туризма управления образования и спорта администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области, проведение по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

- проведение 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.

Контроль осуществляется в плановом порядке ежеквартально, внеплановый – по поступлению жалоб на качество предоставляемых услуг.

14.4. Выявленные в ходе контрольных мероприятий недостатки по оказанию услуги анализируются с рассмотрением на комиссии по служебному расследованию, с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных и административных взысканий (при установлении вины в некачественном предоставлении услуги).

Для оценки качества и безопасности услуг администрация Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области, отдел культуры и туризма управления образования и спорта администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области использует следующие основные методы контроля:

11) визуальный - проверка состояния учреждения;

12) 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, основных показателей деятельности учреждения за отчетный период и другие;

13) измерительный - проверка с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования;

14) экспертный - опрос творческих работников и других лиц о состоянии качества и безопасности услуги, оценка результатов опроса;

15) социологический - опрос или интервьюирование потребителей услуги, оценка результатов опроса.

14.5. Жалобы на нарушение настоящего стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в учреждение, предоставляющее услугу, так и в администрацию Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области, отдел культуры и туризма управления образования и спорта администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области.

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, администрацией Бутурлинского муниципального

округа Нижегородской области, начальником отдела культуры и туризма управления образования и спорта администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

В особых случаях рассмотрение вопросов выносится на заседание экспертной комиссии при администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области для принятия мер по повышению качества услуги.

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

14.6. Персональная ответственность должностного лица и сотрудников учреждения закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

15. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

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

- указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги;
- жалоба на нарушение требований стандарта руководителю муниципального учреждения (в его отсутствие исполняющему обязанности);
- жалоба на нарушение требований стандарта в администрацию Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области, отдел культуры и туризма управления образования и спорта администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области;
- обращение в суд.

15.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

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

При невозможности, отказу или неспособности сотрудника муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

15.3. Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

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

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

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

- принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований заявителя;
- аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

Должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в п. 14.5, а также по иным причинам.

В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя муниципальное учреждение, оказывающее муниципальные услуги, должно в трехдневный срок предоставить заявителю официальный ответ в письменной форме.

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

Если требования заявителя не были полностью удовлетворены, по требованию заявителя должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, обязано предоставить ему расписку в получении жалобы.

15.4. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в администрацию Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области, отдел культуры и туризма управления образования и спорта администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области.

Подача и рассмотрение жалобы в администрацию Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области, отдел культуры и туризма управления образования и спорта администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

16. Критерии оценки качества муниципальной услуги

16.1. Критерии оценки качества услуги:

- полнота предоставления услуги в соответствии с установленным настоящим стандартом, требованиями в ее предоставлении;
- результативность предоставления услуги по результатам оценки соответствия оказанной услуги стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

16.2. Качественное предоставление услуги характеризуют:

16.2.1. Эстетичность, комфортность, социальная адресность, точность, своевременность, актуальность и безопасность услуги.

Точность и своевременность исполнения услуги: учреждение должно оказывать получателю услугу в сроки, установленные действующими правилами оказания услуги или договором об оказании услуги.

Эстетичность и комфортность: оказываемая услуга должна соответствовать требованиям эстетичности, оформление учреждения, места оказания услуги и его интерьера должно соответствовать информационно-композиционной целостности и гармоничности, обеспечивать удобство и комфортность его использования получателями услуги.

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

16.2.2. Создание условий для развития личности граждан Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области.

16.2.3. Оптимальность использования ресурсов учреждения.

16.2.4. Удовлетворенность граждан предоставлением услуги.

16.3. Система индикаторов качества услуги

№	Индикаторы качества услуги	Единица измерения
1	Динамика количества мероприятий	Процент

17. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальных услуг

17.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, устанавливаются руководителем данного муниципального учреждения в соответствии с внутренними документами учреждения и требованиями настоящего стандарта.

17.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителя муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

К ответственности за нарушение требований стандарта может быть привлечен руководитель муниципального учреждения только по результатам установления, имевшего места факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий или судебного решения.

Приложение 4

к постановлению администрации
Бутурлинского муниципального округа
Нижегородской области
от _____ № _____

Стандарт качества
оказания муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций», предоставляемой муниципальным бюджетным учреждением культуры Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области «Бутурлинский историко-краеведческий музей»

1. Общие положения

Разработчик стандарта качества предоставления муниципальной услуги (далее – стандарт) – муниципальное бюджетное учреждение культуры Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области «Бутурлинский историко-краеведческий музей» (МБУК «Бутурлинский ИКМ»).

2. Область применения стандарта

2.1. Настоящий стандарт распространяется на услугу «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» **(далее - услуга),** предоставляемую муниципальным бюджетным учреждением культуры Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области «Бутурлинский историко-краеведческий музей» (далее - учреждение), и устанавливает основные требования, определяющие качество этой услуги, оплачиваемой (финансируемой) из средств муниципального бюджета администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области.

2.2. Стандарт качества распространяется на муниципальную услугу, предоставляемую муниципальным бюджетным учреждением культуры Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области «Бутурлинский историко-краеведческий музей» и его филиалами.

3. Термины и определения, используемые в стандарте

Муниципальная услуга – публичный показ музейных предметов, музейных коллекций.

Получатели услуги – физические лица.

Музей - учреждение культуры, целью которого является сохранение историко-культурного и художественного наследия, пополнение музейных фондов, экспонирование музейных коллекций.

Музейная деятельность - сохранение и пополнение музейных фондов, экспонирование и выставочная работа, а также деятельность по охране и популяризации объектов культурного наследия (памятников истории и культуры), находящихся на территории округа.

Экспонирование - вид музейной деятельности, заключающийся в демонстрации, выставлении экспонатов (музейных фондов, коллекций) в определенной системе (хронологической, типологической и пр.).

Экскурсия - вид музейной деятельности, заключающийся в предоставлении информации об экспонируемых объектах в процессе их осмотра, и направлен на удовлетворение познавательных, духовных, информационных и эстетических потребностей потребителей.

4. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуги

Настоящий Регламент составлен в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими предоставление Услуги:

- Конституция Российской Федерации;

- Верховный Совет Российской Федерации от 09.10.1992 N 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (редакция от 05.12. 2017) ст. 40 ч. 1; 3; ч. 3 абз. 3; ч. 4 абз. 3;

- Федеральный закон от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (редакция от 28.12.2017);

- Федеральный закон от 25.06.2002 № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации» (редакция от 03.08.2018);

- Федеральный закон РФ от 06.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (редакция от 03.07.2018) ст. 14 п. 1 пп. 13; ст. 15 п. 1 пп. 19.3; ст. 16 п. 1, пп. 18;

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

- Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности» (редакция от 30.10.2018);

- Постановление Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет» (редакция от 01.02.2005 № 49);

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормах и нормативах» (в редакции РФ от 13.07.2007 N 922-р);

- 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 программам»;

- Постановление Правительства Нижегородской области от 28.06.2007 № 213 «Об утверждении стандартов качества предоставления бюджетных услуг в области здравоохранения, социальной защиты населения, культуры и образования, предоставляемых за счёт средств областного бюджета»;

- Приказ Министерства финансов Нижегородской области от 26 декабря 2017 г. N 283 «Об утверждении регионального перечня (классификатора) государственных (муниципальных) услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и работ, оказываемых и выполняемых государственными (муниципальными) учреждениями Нижегородской области,

- Постановление администрации Бутурлинского муниципального района от 27.12.2018г. № 1494 «О внесении изменений в постановление администрации Бутурлинского муниципального района от 17.10.2018 №1167 «Об утверждении перечня муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями Бутурлинского муниципального района Нижегородской области».

5. Основные факторы, влияющие на качество услуг, предоставляемых населению учреждением:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует музей;
- условия размещения и режим работы;
- наличие специального технического оснащения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);
- укомплектованность специалистами и их квалификация;
- наличие требований к технологии оказания услуги;
- наличие информационного сопровождения деятельности учреждения, порядка и правил оказания услуги;

- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения, за соблюдением качества фактически предоставляемой услуги требованиям настоящего стандарта.

6. Документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение

6.1. Устав учреждения, который должен включать в себя сведения:

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

Цели деятельности учреждения должны соответствовать полномочиям отдела культуры и туризма управления образования и спорта администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области.

6.2. Руководства, правила, инструкции, методики, положения, регламентирующие процесс предоставления услуги, определяющие методы (способы) предоставления услуги и контроля, предусматривающие меры совершенствования работы учреждения.

В музеях используются следующие основные руководства и правила:

- правила внутреннего трудового распорядка учреждения;
- распоряжения и постановления администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области, поручения начальника отдела культуры и туризма управления образования и спорта администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области ;
- иные руководства и правила в сфере музейной деятельности.

При осуществлении музейной деятельности в учреждении используются следующие инструкции:

- инструкции по учету и хранению музейных ценностей;
- инструкции персонала учреждения (должностные инструкции);
- инструкции по эксплуатации оборудования (паспорта техники);
- инструкции по охране труда в учреждении;
- инструкции о мерах пожарной безопасности в учреждении;
- иные инструкции учреждения.

Основными положениями в музеях являются:

- положение о предоставлении платных услуг;
- положение по аттестации музейных работников;
- иные положения музея.

6.3. Эксплуатационные документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение:

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

6.4. Государственные (в случае принятия) и муниципальные стандарты в области услуг музеев.

6.5. Приказы руководителя учреждения.

Государственные (в случае принятия) и настоящий стандарт должен составлять нормативную основу практической работы музеев.

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

7. Требования к качеству оказания муниципальной услуги

7.1. Сведения об услуге:

Наименование услуги: публичный показ музейных предметов, музейных коллекций.

Содержание услуги с учетом всех форм:

- уровень удовлетворенности услугой - процент;
- увеличение доли представленных музейных предметов - единица;
- показатель, характеризующий условия (формы) оказания муниципальной услуги – в стационарных условиях;

Получатели услуги: физические лица.

7.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в течение календарного года на основании Устава и годовых, квартальных и целевых планов деятельности МБУК «Бутурлинский ИКМ» и его филиалов.

7.3. Информацию об оказании услуги заинтересованные лица могут получить:

- в устной форме;
- посредством телефонной связи;
- в письменном виде;
- на информационных стендах, располагаемых в центре поселка и у здания муниципального учреждения культуры;
- на информационных стендах, размещаемых в помещениях учреждения;
- в средствах массовой информации.

7.4. Услуга предоставляется бесплатно.

Социально незащищенные слои населения имеют право на бесплатное посещение музеев.

7.5. На основании ст.17 Федерального Закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ (редакция от 18.04.2018) «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» учреждение может устанавливать тарифы на услуги, предоставляемые муниципальными предприятиями и учреждениями, и работы, предоставляемые муниципальными предприятиями и учреждениями, если иное не предусмотрено Федеральными Законами.

7.6. На основании ст.52 ФЗ «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1) (редакция от 05.12.2017) цены (тарифы) на платные услуги и продукцию, включая цены на билеты, учреждение устанавливает самостоятельно.

7.7. Работа музеев по предоставлению услуг в области музейной деятельности должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг.

8. Требования к объему оказываемых услуг

8.1. Согласно содержанию бюджетной услуги, услуга в сфере музейной деятельности включает в себя показатель объема:

- число посетителей – человек.

8.2. Показатель, характеризующий содержание муниципальной услуги - с учетом всех форм, показатель, характеризующий условия (формы) оказания муниципальной услуги - в стационарных условиях, бесплатно.

8.3. Основные причины отказа в оказании услуги:

- нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;

- нахождение получателя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и т.д.).

9. Требования к качеству услуг, предоставляемых в сфере деятельности учреждения

9.1. Качественное оказание услуг в сфере деятельности учреждения должно обеспечивать расширение общего культурного уровня и сферы общения населения, способствовать поднятию жизненного тонуса населения, содействовать мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов, отвлечению от жизненных трудностей, конфликтов и преодолению стрессовых ситуаций, расширению кругозора населения, всестороннему развитию детей и подростков, нравственному, эстетическому, патриотическому воспитанию граждан.

9.2. Помещения, предоставляемые для организации и проведения мероприятий учреждением, по размерам, расположению и конфигурации должны обеспечивать проведение всех мероприятий с учетом специфики их вида.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать санитарным нормам и правилам, требованиям техники безопасности труда, правилам противопожарной безопасности. Они должны быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала, населения и на качество предоставляемых услуг.

9.3. Работники учреждения должны быть максимально вежливыми, внимательными, терпеливыми, умеющими своевременно помочь посетителям во всех интересующих вопросах.

9.4. Организация мероприятий должна обеспечиваться своевременной информацией об их проведении и возможностью посещения всеми желающими.

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

9.6. Содействие, направленное на поддержку и развитие сферы деятельности учреждения, должно обеспечивать и включать в себя такие услуги, как:

- экскурсии, лекции, массовые мероприятия и т.д.;
- сбор и обработка статистической, аналитической, методической и иной информации по функционированию и развитию учреждения;
- повышение квалификации специалистов по предмету деятельности.

9.7. Участие во всевозможных форумах и семинарах, конкурсах и фестивалях, в том числе всероссийского и международного масштаба, обеспечивает возможность развития потенциала сотрудников музея.

9.8. Проведение массовых мероприятий должно удовлетворять социально-культурные потребности различных категорий населения.

9.9. Объем муниципальных услуг, предоставляемых в сфере деятельности учреждения, оценивается количеством посетителей за год.

10. Условия размещения учреждения и режим работы

10.1. Музей и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных или приспособленных зданиях и помещениях, доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания.

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

В здании музеев должны быть предусмотрены следующие помещения:

- экспозиционный (выставочный) зал;
- фондохранилища;
- служебные помещения.

Помещения хранения экспозиций и музейных фондов должны быть оборудованы вентиляционной системой, поддерживающей заданный влажностный режим, системой отопления, поддерживающей заданный температурный режим и системой охранно-пожарной сигнализации.

Специальные хранилища должны быть оборудованы прикрепленными к полу или стене сейфами для хранения особо ценных экспонатов (нумизматика, оружие, драгоценные камни и другие ценные экспонаты).

10.2. Режим работы музеев: с 8.00 до 17.00. Перерыв на обед с 12.00 до 13.00. Должен соответствовать следующим требованиям:

- начало работы - не ранее 08.00 часов;
- не менее 8 часов в день;
- не менее 6 дней в неделю.

В некоторых случаях (проведение дополнительных мероприятий) допускается работа сверх установленного режима.

11. Специальное техническое оснащение учреждения

Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой (в соответствии с назначением помещений) и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

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

В основной перечень оснащения музея включается следующее оборудование:

1) в экспозиционных залах:
- витрины (выставочные шкафы),
- осветительное оборудование;

2) в служебных помещениях:
- сейфы для хранения особо ценных экспонатов,
- компьютерная и копировально-множительная техника,
- стеллажи;
- иное оборудование.

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

Состояние электрического оборудования в учреждении определяется путем визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции и т.д.

12. Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация

Музеи должны располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями, профессиональной компетентностью и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Необходимо постоянно стимулировать повышение уровня квалификации работников музея.

Научные работники музея (методист, главный хранитель и так далее) один раз в пять лет проходят аттестацию в порядке, установленным Положением об аттестации музейных работников, разработанным учреждением.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права. 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 максимальную вежливость, гуманность и доброжелательность.

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

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

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

Потребитель вправе потребовать предоставление необходимой и достоверной информации о предоставляемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

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

- перечень основных услуг, предоставляемых учреждением;
- характеристика услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;
- взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления;
- возможность влияния потребителя на качество услуги;
- установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителей;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуги.

13.2. Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего стандарта в средствах массовой информации;
- размещения информации на сайте администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области, сайте отдела культуры и туризма управления образования и спорта администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области;
- информационного стенда, размещенного в учреждении.

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

В учреждении должен размещаться информационный уголок, содержащий сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, перечень платных услуг, настоящий стандарт.

Получатель услуги – гражданин Бутурлинского муниципального округа – вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о предоставляемых услугах.

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

14. Контроль за деятельностью учреждения

14.1 Контроль за деятельностью музеев осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

14.2. Внутренний контроль проводится руководителем учреждения. Подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуги);

- плановый контроль:

- тематический (контроль по направлению деятельности музеев);

- комплексный (проверка деятельности отдельных музейных работников, филиалов и так далее).

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

14.3. Внешний контроль осуществляется отделом культуры и туризма управления образования и спорта администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области, органами надзора и другими государственными и муниципальными контролирующими органами.

Форму осуществления контроля выбирает проверяющая организация:

- проведение мониторинга основных показателей работы за определенный период;

- анализ обращений и жалоб получателей услуги в администрацию Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области, отдел культуры и туризма управления образования и спорта администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области, проведение по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

- проведение 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.

Контроль осуществляется в плановом порядке ежеквартально, внеплановый – по поступлению жалоб на качество предоставляемых услуг.

14.4. Выявленные в ходе контрольных мероприятий недостатки по оказанию услуги анализируются с рассмотрением на комиссии по служебному расследованию, с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных и административных взысканий (при установлении вины в некачественном предоставлении услуги).

Для оценки качества и безопасности услуг администрация Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области, отдел культуры и туризма управления образования и спорта администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области использует следующие основные методы контроля:

- визуальный - проверка состояния учреждения;

- 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, основных показателей деятельности учреждения за отчетный период и другие;

- измерительный - проверка с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования;

- экспертный - опрос творческих работников и других лиц о состоянии качества и безопасности услуги, оценка результатов опроса;

- социологический - опрос или интервьюирование потребителей услуги, оценка результатов опроса.

14.5. Жалобы на нарушение настоящего стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в учреждение, предоставляющее услугу, так и в администрацию Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области, отдел культуры и туризма управления образования и спорта администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области.

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 или начальником отдела культуры и туризма управления образования и спорта администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

В особых случаях рассмотрение вопросов выносится на заседание экспертной комиссии при отделе культуры и туризма управления образования и спорта администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области для принятия мер по повышению качества услуги.

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

14.6. Персональная ответственность должностного лица и сотрудников учреждения закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

15. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

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

- указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги;
- жалоба на нарушение требований стандарта руководителю муниципального учреждения (в его отсутствие исполняющему обязанности);
- жалоба на нарушение требований стандарта в администрацию Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области, отдел культуры и туризма управления образования и спорта администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области;
- обращение в суд.

15.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

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

При невозможности, отказу или неспособности сотрудника муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

15.3. Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

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

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

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

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

- аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

Должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в п. 14.5, а также по иным причинам.

В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя муниципальное учреждение, оказывающее муниципальные услуги, должно в трехдневный срок предоставить заявителю официальный ответ в письменной форме.

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

Если требования заявителя не были полностью удовлетворены, по требованию заявителя должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, обязано предоставить ему расписку в получении жалобы.

15.4. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в администрацию Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области, отдел культуры и туризма управления образования и спорта администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области.

Подача и рассмотрение жалобы в администрацию Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области, отдел культуры и туризма управления образования и спорта администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

16. Критерии оценки качества муниципальной услуги

16.1. Критерии оценки качества услуги:

- уровень удовлетворенности услугой;

- увеличение доли представленных музейных предметов;

16.2. Качественное предоставление музейной услуги характеризуют:

- своевременность, доступность, точность, полнота предоставления услуг;

- создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора граждан округа;

- оптимальность использования ресурсов музея;

- удовлетворенность получателей услуг музейной деятельностью;

- отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуг в сфере музейной деятельности;

- сохранность и пополнение музейных фондов.

16.3. Система индикаторов качества услуги

№	Индикаторы качества бюджетной услуги	Единица измерения
1	уровень удовлетворенности услугой	Процент
2	увеличение доли представленных музейных предметов	Единица

17. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальных услуг

17.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, устанавливаются руководителем данного муниципального учреждения в соответствии с внутренними документами учреждения и требованиями настоящего стандарта.

17.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителя муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

К ответственности за нарушение требований стандарта может быть привлечен руководитель муниципального учреждения только по результатам установления, имевшего места факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий или судебного решения.

Приложение 5
к постановлению администрации
Бутурлинского муниципального округа
Нижегородской области
от _____ № _____

Стандарт качества
предоставления муниципальной услуги «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» муниципального бюджетного учреждения культуры «Бутурлинский районный Дворец культуры» Нижегородской области

1. Общие положения

Разработчик стандарта качества предоставления муниципальной услуги (далее – стандарт)– муниципальное бюджетное учреждение культуры «Бутурлинский районный Дворец культуры» Нижегородской области (МБУК «Бутурлинский РДК»).

2. Область применения стандарта

2.1. Настоящий стандарт распространяется на услугу «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» **(далее - услуга),** предоставляемую муниципальным бюджетным учреждением культуры «Бутурлинский районный Дворец культуры» Нижегородской области (далее - учреждение), и устанавливает основные требования, определяющие качество этой услуги, оплачиваемой (финансируемой) из средств муниципального бюджета администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области.

2.2. Стандарт качества распространяется на муниципальную услугу, предоставляемую муниципальным бюджетным учреждением культуры «Бутурлинский районный Дворец культуры» Нижегородской области, Смагинским сельским Домом культуры (филиал МБУК «Бутурлинский РДК»), Валгусским сельским Домом культуры (филиал МБУК «Бутурлинский РДК»).

3. Термины и определения, используемые в стандарте

Муниципальная услуга – организация и проведение культурно-массовых мероприятий;

Получатели услуги – Физические лица, юридические лица.

Учреждение клубного типа – учреждение, основными видами деятельности которого являются организация и проведение культурно-массовых мероприятий, работа студий, творческих самодеятельных коллективов, любительских объединений и клубов по интересам, и иная деятельность по организации досуга населения.

4. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуги

Настоящий Регламент составлен в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими предоставление Услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Верховный Совет Российской Федерации от 09.10.1992 N 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (редакция от 05.12. 2017) ст. 40 ч. 1; ч. 2 абз. 2; ч. 3 абз. 2; ч. 4 абз. 2;
- Федеральный закон РФ от 06.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (редакция от 03.07.2018) ст. 14 п. 1 пп. 12; ст. 15 п. 1 пп. 19.1; ст. 16 п. 1, пп. 17;

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

- Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности» (редакция от 30.10.2018);

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормах и нормативах» (в ред. Распоряжения Правительства РФ от 13.07.2007 N 922-р);

- Приказ Министерства финансов Нижегородской области от 26 декабря 2017 г. N 283 «Об утверждении регионального перечня (классификатора) государственных (муниципальных) услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и работ, оказываемых и выполняемых государственными (муниципальными) учреждениями Нижегородской области,

- Постановление администрации Бутурлинского муниципального района от 27.12.2018г. № 1494 «О внесении изменений в постановление администрации Бутурлинского муниципального района от 17.10.2018г. № 1167 «Об утверждении перечня муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями Бутурлинского муниципального района Нижегородской области».

5. Основные факторы, влияющие на качество услуг, предоставляемых населению учреждением

5.1. Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение культурно - досугового типа;

5.2. Условия размещения и режим работы;

5.3. Наличие специального технического оснащения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);

5.4. Укомплектованность специалистами и их квалификация;

5.5. Наличие требований к технологии оказания услуги;

5.6. Наличие информационного сопровождения деятельности учреждения, порядка и правил оказания услуги;

5.7. Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения, за соблюдением качества фактически предоставляемой услуги требованиям настоящего стандарта.

6. Документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение

6.1. Устав учреждения, который должен включать в себя сведения**:**

- наименование и местоположение, юридический статус учреждения;

- правоспособность учреждения;

- цели и предмет деятельности учреждения;

- права и обязанности учреждения, его ответственность;

- управление учреждением, имущество и финансы учреждения;

- организация, оплата и дисциплина труда;

- порядок формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации учреждения.

Цели деятельности учреждения должны соответствовать полномочиям отдела культуры и туризма управления образования и спорта администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области.

6.2. Руководства, правила, инструкции, методики, положения, регламентирующие процесс предоставления услуги, определяющие методы (способы) предоставления услуги и контроля, предусматривающие меры совершенствования работы учреждения.

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

- правила внутреннего трудового распорядка культурно-досугового учреждения;
- распоряжения и постановления администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области, поручения начальника отдела культуры и туризма управления образования и спорта администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области;
- иные руководства и правила культурно-досугового учреждения.

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

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

Основными положениями в культурно-досуговом учреждении являются:

- положение о самодеятельных коллективах;
- положение о предоставлении платных услуг;
- положение по аттестации творческих и руководящих работников;
- иные положения культурно-досугового учреждения.

6.3. Эксплуатационные документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение:

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

6.4. Государственные (в случае принятия) и муниципальные стандарты в области культурно-досуговых услуг.

6.5. Приказы руководителя учреждения.

Государственные (в случае принятия) и настоящий стандарт должен составлять нормативную основу практической работы культурно-досугового учреждения.

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

7. Требования к качеству оказания муниципальной услуги

7.1. Сведения об услуге:

Наименование услуги: организация и проведение культурно-массовых мероприятий.

Содержание услуги:

- Народные гуляния, праздники, торжественные мероприятия, памятные даты.

Получатели услуги: физические лица, юридические лица.

Единица измерения:

– динамика количества мероприятий (процент).

7.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в течение календарного года на основании Устава и годовых, квартальных и целевых планов деятельности МБУК «Бутурлинский РДК» и его филиалов.

7.3. Услуга по работе коллективов, студий и кружков любительского художественного творчества предоставляется в течение календарного года в соответствии с графиками работы клубных формирований.

7.4. Информацию об оказании услуги заинтересованные лица могут получить:

- в устной форме;
- посредством телефонной связи;
- в письменном виде;
- на информационных стендах, располагаемых в центре поселка и у здания муниципального учреждения культуры;
- на информационных стендах, размещаемых в помещениях учреждения;
- в средствах массовой информации.

7.5. Услуга может предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату, размер которой утверждается приказом учреждения.

7.6. Для получения услуги «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий» на бесплатной основе необходимо предъявить пригласительный билет, вид которого утверждается организатором конкретного мероприятия с указанием даты, времени и места проведения.

Пригласительный билет может быть выдан:
- почетным гостям;
- ветеранам ВОВ;
- инвалидам, многодетным семьям (другим категориям жителей, состоящим на учете в Управлении социальной защиты населения);
- представителям СМИ;
- работникам учреждений культуры.

7.7. На основании ст.17 Федерального Закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ (редакция от 18.04.2018) «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» учреждение может устанавливать тарифы на услуги, предоставляемые муниципальными предприятиями и учреждениями, и работы, предоставляемые муниципальными предприятиями и учреждениями, если иное не предусмотрено Федеральными Законами.

7.8. На основании ст.52 ФЗ «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1) (редакция от 05.12.2017) цены (тарифы) на платные услуги и продукцию, включая цены на билеты, учреждение устанавливает самостоятельно.

7.9. Для получения муниципальной услуги работы коллективов, студий и кружков любительского художественного творчества необходимо предъявить документы, удостоверяющие личность получателя услуги (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию и подтверждающий сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации).

Граждане, не достигшие 14 лет, получают услугу на основании документов, предоставленных их родителями или иными законными представителями (свидетельство о рождении ребенка и паспорт родителя или иного законного представителя).

7.10. **Результатом предоставления муниципальной услуги является:** обеспечение населения услугами учреждения культуры.

8. Требования к объему оказываемых услуг

8.1. Сведения об услуге:

Наименование услуги: организация и проведение культурно-массовых мероприятий.

Содержание услуги:

- Народные гуляния, праздники, торжественные мероприятия, памятные даты.

Получатели услуги: физические лица, юридические лица.

Единица измерения:

–количество проведенных мероприятий (единица).

8.2. Каждый гражданин независимо от пола, возраста, национальности, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии,

убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств имеет право на участие в культурной жизни, пользование учреждением культуры, доступ к культурным благам и культурным ценностям.

8.3. Основные причины отказа в оказании услуги:

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

9. Требования к качеству услуг, предоставляемых в сфере деятельности учреждения

9.1. Качественное оказание услуг в сфере деятельности учреждения должно обеспечивать расширение общего культурного уровня и сферы общения населения, способствовать поднятию жизненного тонуса населения, содействовать мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных и физических ресурсов, отвлечению от жизненных трудностей, конфликтов и преодолению стрессовых ситуаций, развитию творческих начал у населения, повышению творческой активности населения, всестороннему развитию детей и подростков, нравственному, эстетическому, патриотическому воспитанию граждан.

9.2. Помещения, предоставляемые для организации и проведения мероприятий учреждением, по размерам, расположению и конфигурации должны обеспечивать проведение всех мероприятий с учетом специфики их вида.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать санитарным нормам и правилам, требованиям техники безопасности труда, правилам противопожарной безопасности. Они должны быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала, населения и на качество предоставляемых услуг.

9.3. Работники учреждения должны быть максимально вежливыми, внимательными, терпеливыми, умеющими своевременно помочь посетителям во всех интересующих вопросах.

9.4. Организация мероприятий должна обеспечиваться своевременной информацией об их проведении и возможностью посещения всеми желающими.

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

9.6. Содействие, направленное на поддержку и развитие сферы деятельности учреждения, должно обеспечивать и включать в себя такие услуги, как:

- народные гуляния, праздники, торжественные мероприятия, памятные даты;
- сбор и обработка статистической, аналитической, методической и иной информации по функционированию и развитию творческих коллективов и клубных формирований учреждения;
- повышение квалификации специалистов по предмету деятельности.

9.7. Содействие в создании необходимых условий для выявления, становления и развития талантов должно способствовать выявлению творчески одаренных детей, занимающихся в творческих коллективах, студиях. Участие во всевозможных конкурсах и фестивалях, в том числе всероссийского и международного масштаба, обеспечивает возможность дальнейшего развития творческого потенциала.

9.8. Услуги по обеспечению творческой деятельности граждан должны обеспечиваться через организацию работы разнообразных творческих коллективов, клубных формирований по интересам для посещения всеми желающими, а также через проведение тематических вечеров, циклов творческих встреч, выставок и других форм просветительской деятельности. Проведение тематических праздников и представлений, вечеров отдыха и танцев, детских утренников, елок, торжественных поздравлений, концертов должно удовлетворять социально-культурные потребности различных категорий населения.

9.9. Содействие в развитии интереса, творческих способностей участников коллективов должно обеспечиваться за счет обновления программ коллективов, подготовки новых номеров и постановок.

9.10. Объем муниципальных услуг, предоставляемых в сфере деятельности учреждения, оценивается количеством проведенных мероприятий за год.

10. Условия размещения учреждения

10.1. Учреждение должно быть размещено в специально предназначенных или приспособленных зданиях и помещениях, доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

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

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

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

10.2. Режим работы учреждений культурно-досугового типа определяется документами учреждения (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка). Режим работы может быть с 7.00 до 23.00 ч. и должен соответствовать следующим требованиям:

- начало работы - не ранее 08.00 часов;
- не менее 8 часов в день;
- не менее 5 дней в неделю.

Допускается работа в праздничные и выходные дни.

11. Специальное техническое оснащение учреждения

Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой (в соответствии с назначением помещений) и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

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

Состояние электрического оборудования в учреждении определяется путем визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции и т.д.

12. Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Необходимо на постоянной основе повышать уровень квалификации творческих работников.

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

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права. 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 максимальную вежливость, гуманность и доброжелательность.

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

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

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

Потребитель вправе потребовать предоставление необходимой и достоверной информации о предоставляемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

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

- перечень основных услуг, предоставляемых учреждением;
- характеристика услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;
- взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления;
- возможность влияния потребителя на качество услуги;
- установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителей;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуги.

13.2. Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего стандарта в средствах массовой информации;
- размещения информации на сайте администрации Бутурлинского муниципального округа, сайте отдела культуры и туризма управления образования и спорта администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области;
- информационного стенда, размещенного в учреждении.

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

В учреждении должен размещаться информационный уголок, содержащий сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, перечень платных услуг, настоящий стандарт.

Получатель услуги – гражданин Бутурлинского муниципального округа – вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о предоставляемых услугах.

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

14. Контроль за деятельностью учреждения

14.1 Контроль за деятельностью культурно-досугового учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

14.2. Внутренний контроль проводится руководителем учреждения и его заместителями. Подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуги);

- контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);

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

14.3. Внешний контроль осуществляется администрацией Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области, отделом культуры и туризма управления образования и спорта администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области, органами надзора и другими государственными и муниципальными контролирующими органами.

Форму осуществления контроля выбирает проверяющая организация:

- проведение мониторинга основных показателей работы за определенный период;

- анализ обращений и жалоб получателей услуги в администрацию Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области, отдел культуры и туризма управления образования и спорта администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области, проведение по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

- проведение 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.

Контроль осуществляется в плановом порядке ежеквартально, внеплановый – по поступлению жалоб на качество предоставляемых услуг.

14.4. Выявленные в ходе контрольных мероприятий недостатки по оказанию услуги анализируются с рассмотрением на комиссии по служебному расследованию, с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных и административных взысканий (при установлении вины в некачественном предоставлении услуги).

Для оценки качества и безопасности услуг администрация Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области, отдел культуры и туризма управления образования и спорта администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области использует следующие основные методы контроля:

16) визуальный - проверка состояния учреждения;

17) 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, основных показателей деятельности учреждения за отчетный период и другие;

18) измерительный - проверка с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования;

19) экспертный - опрос творческих работников и других лиц о состоянии качества и безопасности услуги, оценка результатов опроса;

20) социологический - опрос или интервьюирование потребителей услуги, оценка результатов опроса.

14.5. Жалобы на нарушение настоящего стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в учреждение, предоставляющее услугу, так и в администрацию Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области, отдел культуры и туризма управления образования и спорта администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области.

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, администрацией Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области или начальником отдела культуры и туризма управления

образования и спорта администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

В особых случаях рассмотрение вопросов выносится на заседание экспертной комиссии при отделе культуры и туризма управления образования и спорта администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области для принятия мер по повышению качества услуги.

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

14.6. Персональная ответственность должностного лица и сотрудников учреждения закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

15. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

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

- указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги;
- жалоба на нарушение требований стандарта руководителю муниципального учреждения (в его отсутствие исполняющему обязанности);
- жалоба на нарушение требований стандарта в администрацию Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области, отдел культуры и туризма управления образования и спорта администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области;
- обращение в суд.

15.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

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

При невозможности, отказу или неспособности сотрудника муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

15.3. Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

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

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

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

- принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований заявителя;
- аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

Должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в п. 14.5, а также по иным причинам.

В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя муниципальное учреждение, оказывающее муниципальные услуги, должно в трехдневный срок предоставить заявителю официальный ответ в письменной форме.

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

Если требования заявителя не были полностью удовлетворены, по требованию заявителя должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, обязано предоставить ему расписку в получении жалобы.

15.4. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в администрацию Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области, отдел культуры и туризма управления образования и спорта администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области.

Подача и рассмотрение жалобы в администрацию Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области, отдел культуры и туризма управления образования и спорта администрации Бутурлинского муниципального округа Нижегородской области осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

16. Критерии оценки качества муниципальной услуги

16.1. Критерии оценки качества услуги:

- полнота предоставления услуги в соответствии с установленным настоящим стандартом, требованиями в ее предоставлении;
- результативность предоставления услуги по результатам оценки соответствия оказанной услуги стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

16.2. Качественное предоставление услуги характеризуют:

16.2.1. Эстетичность, комфортность, социальная адресность, точность, своевременность, актуальность и безопасность услуги:

Точность и своевременность исполнения услуги: учреждение должно оказывать получателю услугу в сроки, установленные действующими правилами оказания услуги или договором об оказании услуги.

Эстетичность и комфортность: оказываемая услуга должна соответствовать требованиям эстетичности, оформление учреждения, места оказания услуги и его интерьера должно соответствовать информационно-композиционной целостности и гармоничности, обеспечивать удобство и комфортность его использования получателями услуги.

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

16.2.2. Создание условий для развития личности граждан Бутурлинского муниципального округа.

16.2.3. Оптимальность использования ресурсов учреждения.

16.2.4. Удовлетворенность граждан предоставлением услуги.

16.3. Система индикаторов качества услуги

№	Индикаторы качества услуги	Единица измерения
1	Динамика количества мероприятий	Процент

17. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальных услуг

17.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, устанавливаются руководителем данного муниципального учреждения в соответствии с внутренними документами учреждения и требованиями настоящего стандарта.

17.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителя муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

К ответственности за нарушение требований стандарта может быть привлечен руководитель муниципального учреждения только по результатам установления, имевшего места факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий или судебного решения.