**АДМИНИСТРАЦИЯ СОВЕТСКОГО РАЙОНА РЕСПУБЛИКИ КРЫМ**

|  |  |
| --- | --- |
| **АДМІНІСТРАЦІЯ****СОВЄТСЬКОГО РАЙОНА****РЕСПУБЛІКИ КРИМ** | **КЪЫРЫМ ДЖУМХУРИЕТИ СОВЕТСКИЙ БОЛЮГИНИНЪ ИДАРЕСИ**  |

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

 **от 25 января 2016 года №28**

**пгт Советский**

|  |
| --- |
| ***Об утверждении стандартов качества предоставления муниципальных услуг, оказываемых муниципальными бюджетными учреждениями культуры*** |

В соответствии с Федеральным законом от 06 октября 2003 года № 131 ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом муниципального образования Советский район Республики Крым, постановлением администрации Советского района Республики Крым от 30 декабря 2015 года № 407 «Об утверждении Положения о формировании муниципального задания в отношении муниципальных учреждений и финансового обеспечения выполнения государственного задания»,

администрация Советского района Республики Крым **постановляет:**

 1. Утвердить Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Организация и проведение театрально-зрелищных мероприятий, концертов, фестивалей, осуществление деятельности клубных формирований культурно-досуговыми учреждениями» (приложение 1).

2. Утвердить Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения» (приложение 2).

3. Утвердить Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Предоставление дополнительного образования детям в сфере культуры на территории Советского района Республики Крым» (приложение 3).

4. Общему отделу аппарата администрации Советского района Республики Крым (Сивириной Е. Е.) опубликовать настоящее постановление на официальном сайте муниципального образования Советский район Республики Крым.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

**Глава администрации**

**Советского района Республики Крым В.О. Трегуб**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 1УТВЕРЖДЕНОПостановление администрацииСоветского района Республики Крым от 25 января 2016 года №28 |

## СТАНДАРТЫ

## качества предоставления муниципальной услуги

## «Организация и проведение театрально-зрелищных мероприятий, концертов, фестивалей, осуществление деятельности клубных формирований культурно-досуговыми учреждениями»

#

# I. Общие положения

1. Разработчик Стандарта качества предоставления муниципальных услуг в области культуры (далее - Стандарт): муниципальное казённое учреждение «Отдел культуры и межнациональных отношений администрации Советского района Республики Крым».

2. Область применения Стандарта: настоящий Стандарт распространяется на услуги в области культуры, предоставляемые населению муниципальными учреждениями культуры, оплачиваемые  (финансируемые) из средств районного бюджета, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления услуги по организации и проведении театрально-зрелищных мероприятий, концертов, фестивалей, осуществление деятельности клубных формирований культурно-досуговыми учреждениями (далее – Услуги).

3. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

1) **бюджетные услуги в области культуры** – муниципальные услуги в области культуры, оказываемые населению муниципального образования (далее – получателям услуг) органами местного самоуправления, бюджетными учреждениями и иными организациями культуры за счет средств районного бюджета;

2) **получатели услуги** – население Советского района Республики Крым (граждане района), имеющие желание и возможность посетить (посещающие) муниципальные учреждения культуры с целью культурного развития и духовного обогащения, развития творческих, интеллектуальных, нравственных способностей;

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

4. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления Услуги:

- Конституция Российской Федерации;

- Федеральный закон от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 9 октября 1992 года № 3612-1;

- Федеральный закон Российской Федерации от 6 января 1999 года № 7-ФЗ «О народных художественных промыслах»;

- Постановление Совета министров Республики Крым от 19 февраля 2015 года № 32 «Об утверждении Государственной программы Республики Крым «Развитие культуры и сохранение объектов культурного наследия Республики Крым» на 2015 – 2017 годы»;

- муниципальная ведомственная целевая программа «Развитие и сохранение культуры Советского муниципального района на 2016 – 2018 годы», утвержденная постановлением администрации Советского района Республики Крым от 07 декабря 2015 года № 365;

- настоящий Стандарт.

**II. Требования к качеству оказания услуги**

**2.1. Сведения об услуге**

**Наименование услуги**: Организация и проведение театрально-зрелищных мероприятий, концертов, фестивалей, осуществление деятельности клубных формирований культурно-досуговыми учреждениями (далее – культурно-досуговая услуга).

**Содержание (предмет) услуги**:

1) организация, подготовка и проведение культурно-массовых, зрелищных мероприятий, концертов, фестивалей, выставок;

2) обеспечение жителей услугами творческих самодеятельных коллективов, студий, клубов, кружков, любительских объединений.

**Услугу предоставляют:** муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система Советского района Республики Крым».

**Получатели услуги:** население муниципального образования Советский район Республики Крым.

**Единица измерения:**  количество мероприятий.

Услуга может предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с прейскурантами цен, утвержденные приказами руководителя муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная клубная система» по согласованию с муниципальным казённым учреждением «Отдел культуры и межнациональных отношений администрации Советского района Республики Крым».

2.2. **Документы, регламентирующие деятельность культурно-досуговых учреждений**

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

1) Устав муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная клубная система Советского района Республики Крым»;

2) правила внутреннего трудового распорядка;

3) коллективный договор;

4) должностные инструкции, методики, положения;

5) приказы и распоряжения руководителя;

6) настоящий Стандарт.

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

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

1) наименование и местоположение, юридический статус;

2) правоспособность учреждения;

3) цели и предмет деятельности учреждения;

4) права и обязанности учреждения, его ответственность;

5) управление учреждением, имущество и финансы учреждения;

6) организация, оплата и дисциплина труда;

7) порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации.

Устав должен быть утвержден постановлением администрации Советского района Республики Крым, зарегистрирован в Федеральной налоговой службе. Цели деятельности культурно-досугового учреждения должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры.

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

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

1) правила внутреннего трудового распорядка культурно-досугового учреждения;

2) трудовой коллективный договор;

3) распоряжения и приказы муниципального казённого учреждения «Отдел культуры и межнациональных отношений администрации Советского района Республики Крым» в области предоставления услуги;

4) правила техники безопасности;

5) иные руководства и правила культурно-досугового учреждения.

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

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

2) инструкции по эксплуатации оборудования (паспорта техники);

3) инструкции по охране труда в учреждении;

4) инструкция о мерах пожарной безопасности в учреждении;

5) иные инструкции культурно-досугового учреждения.

Основными Положениями в культурно-досуговом учреждении являются:

1) Положение о самодеятельных творческих («народных») коллективах;

2) Положение о представлении платных услуг;

3) Положение об аттестации;

4) иные положения культурно-досугового учреждения.

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

1) технические паспорта на используемое оборудование;

2) инвентарные описи основных средств;

3) иные эксплуатационные документы.

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

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

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

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

2.3.1. Культурно-досуговые учреждения и их структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения. Культурно-досуговые учреждения должны размещаться в каждом сельском округе в пределах территориальной доступности для жителей Советского района Республики Крым.

2.3.2. Режим работы учреждений культурно-досугового типа определяется документами учреждения (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка). Режим работы может быть с 8.00 до 23.00. Допускается работа в праздничные и выходные дни.

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

1) театральные и зрительные залы;

2) фойе;

3) репетиционные помещения;

4) рабочие кабинеты, учебные классы;

5) вспомогательные (служебные) помещения;

6) технические помещения.

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

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил, безопасности труда, правил противопожарной безопасности и быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала и населения и на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.).

2.4. Техническое оснащение культурно-досуговых учреждений.

2.4.1. Каждое культурно-досуговое учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием и аппаратурой (в соответствии с назначением помещений), отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

В зависимости от типа культурно-досуговое учреждение должно иметь следующее техническое оснащение:

1) в театральных и зрительных залах:

а) световое оборудование;

б) оборудование сцены (кулисы, антрактно-раздвижной занавес);

в) звуковое оборудование;

2) в фойе, репетиционных, вспомогательных (служебных) помещениях, рабочих кабинетах, классах:

а) систему освещения;

б) систему приточно-вытяжной вентиляции;

в) теплоцентраль;

3) технические помещения:

а) микшерские пульты;

б) кино- и видеопроектное оборудование;

в) щиты управления электроснабжением;

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

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

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

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

2.5. Укомплектованность учреждений кадрами и их квалификация.

2.5.1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Порядок комплектования персонала культурно-досугового учреждения регламентируется его уставом.

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

1) творческий персонал (режиссеры, художественные руководители самодеятельных коллективов, балетмейстеры, методисты и так далее),

2) административно-управленческий персонал (директор, заместитель директора и т.д.),

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

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

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

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

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

2.6. Требования к технологии оказания услуги культурно-досугового учреждения:

2.6.1. Каждый гражданин независимо от пола, возраста, национальности, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств имеет право на участие в культурной жизни, пользование культурно-досуговыми учреждениями, доступ к культурным благам и культурным ценностям.

2.6.2. Предоставление услуги может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях/на территориях, в/на которых осуществляется предоставление услуги;

- противоречия содержания культурно-досугового мероприятия общепринятым нормам общественной морали и нравственности;

- совпадения культурно-досугового мероприятия по месту и времени с другим культурно-досуговым мероприятием, заявленным ранее (в таких случаях возможно предложение иного места или времени проведения культурно-досугового мероприятия);

- создания реальной угрозы нормальному функционированию предприятий, учреждений, организаций, расположенных вблизи места проведения культурно-досугового мероприятия, а также угрозы безопасности получателей услуги и нарушения общественного порядка;

- пропаганды порнографии, употребления табака, алкогольных напитков и пива, а также иных вредных привычек;

- пропаганды насилия, национальной и религиозной нетерпимости, терроризма и других проявлениях экстремизма;

- перенос даты мероприятия (конкурса, фестиваля, праздника, выставки, театрализованного представления и т.д.) на более поздний срок.

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

1) нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;

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

2.6.3. Культурно-досуговую услугу осуществляют учреждения культурно-досугового типа. В зависимости от направления деятельности учреждения культурно-досугового типа делятся по видам:

1) районный Дом культуры;

2) сельский Дом культуры;

3) сельский клуб;

2.6.4. Целями и задачами деятельности культурно - досуговых учреждений является создание условий:

1) для расширения возможностей граждан в получении культурно - досуговых услуг;

2) для содержательного досуга и общения жителей, постоянного развития и совершенствования основных направлений культурно - досуговой деятельности в соответствии с потребностями населения;

3) для осуществления прав граждан на приобщение к ценностям культуры.

Видами деятельности культурно-досуговых учреждений являются:

1) создание и организация работы творческих коллективов, студий и кружков любительского творчества, народных театров, любительских объединений и клубов по интересам, иных общественных формирований клубного типа;

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

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

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

5) проведение тематических вечеров, циклов творческих;

6) организация массовых театрализованных праздников и представлений, в том числе площадных, народных гулянии;

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

8) сбор, обработка статистической и аналитической информации по функционированию и развитию сети культурно – досуговых учреждений, учреждений народного творчества и социокультурных процессов в районе; разработка и издание методических, аналитических и информационных материалов по различным аспектам культурно – досуговой деятельности;

9) повышение квалификации специалистов через систему постоянно действующих семинаров, творческих лабораторий, мастер – классов;

10) подготовка и участие во Всероссийских, республиканских, межрегиональных, районных конкурсах, выставках, смотрах, ярмарках декоративно – прикладного творчества и других формах показа результатов творческой деятельности населения;

11) создание и организация работы кружков любительского художественного творчества, клубов и студий, организация мастер - классов для населения по обучению декоративно – прикладному творчеству.

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

2.6.5. Предоставление культурно-досуговых услуг в сфере организации, подготовки и проведения культурно-массовых, зрелищных мероприятий, фестивалей, выставок осуществляется в соответствии с целевыми программами и планами работы, утверждаемыми администрацией Советского района Республики Крым и коммерческими заказами от населения.

Посещение мероприятий может быть платным (оплата входных билетов через билетные кассы учреждений) или свободным (на основании пригласительных билетов или свободного посещения мероприятия получателями услуги).

2.6.6. Предоставление услуг в сфере обеспечения жителей услугами творческих самодеятельных коллективов, студий, клубов.

Основанием принятия в состав творческих самодеятельных коллективов, студий, клубов может быть заявление в письменной или устной форме. Учет участников производится путем внесения данных в журнал учета участников определенного коллектива.

Оплата услуг в сфере обеспечения жителей услугами творческих самодеятельных коллективов, студий, клубов определяется Положением о платных услугах, утверждаемым руководителем учреждения и согласованным отделом культуры и межнациональных отношений администрации.

2.6.7. Качественное оказание услуг в сфере культуры должно:

1) обеспечивать расширение общего и культурного кругозора и сферы общения населения Советского района Республики Крым;

2) способствовать:

а) поднятию жизненного тонуса населения;

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

в) развитию творческих начал у населения;

г) повышению творческой активности населения, всестороннего развития детей и подростков.

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

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

Содействие в повышении культурного уровня населения, в расширении кругозора обеспечивается путем обновления репертуара спектаклей, программ концертов и народных гуляний.

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

2.7. Информационное сопровождение деятельности культурно-досуговых учреждений:

2.7.1. Информационное сопровождение деятельности культурно-досуговых учреждений, порядка и правилах предоставления культурно-досуговой услуги должно быть доступно населению.

2.7.2. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей».

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

2.7.4. Информирование граждан осуществляется посредством:

1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

2) размещении информации о культурно-досуговых учреждениях, о предоставляемых услугах, в том числе о творческих самодеятельных коллективах и планируемых к проведению культурно-массовых, зрелищных мероприятий, фестивалей, выставок, в сети Интернет на сайте муниципального казённого учреждения «Отдел культуры и межнациональных отношений администрации Советского района Республики Крым» и сайтах учреждений культуры;

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

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

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

2.7.5. Получатель услуги – житель Советского района Республики Крым – вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

Граждане Советского района Республики Крым вправе быть осведомленными о порядке действий и процедурах, выполняемых специалистами культурно-досугового учреждения.

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

**III. Контроль за деятельностью культурно-досугового учреждения**

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

3.2. Внутренний контроль проводится руководителем культурно-досугового учреждения и его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

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

2) контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);

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

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

3.3. Муниципальное казенное учреждение «Отдел культуры и межнациональных отношений администрации Советского района республики Крым» (начальник отдела, специалисты отдела культуры) осуществляет внешний контроль за деятельностью культурно-досугового учреждения в части соблюдения качества бюджетной услуги путем:

1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

2) анализа обращений и жалоб граждан в муниципальное казённое учреждение «Отдел культуры и межнациональных отношений администрации Советского района Республики Крым», проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

Плановые контрольные мероприятия проводятся муниципальным казённым учреждением «Отдел культуры и межнациональных отношений администрации Советского района Республики Крым» ежеквартально, внеплановые – по поступлению жалоб на качество услуг.

Ежемесячно на совещании руководителей муниципальных учреждений культуры, проводимом начальником муниципального казённого учреждения «Отдел культуры и межнациональных отношений администрации Советского района Республики Крым», руководитель каждого культурно-досугового учреждения представляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах (при необходимости).

Для оценки качества и безопасности услуг муниципальное казённое учреждение «Отдел культуры и межнациональных отношений администрации Советского района Республики Крым» использует следующие основные методы контроля:

1) **визуальный** – проверка состояния культурно-досуговых учреждений;

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

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

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

5) **социологический** – опрос или интервьюирование получателей услуг, оценка результатов опроса.

3.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться:

а) непосредственно в культурно-досуговое учреждение, предоставляющее услуги:

- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная клубная система Советского района Республики Крым», пгт Советский, ул. 30 лет Победы, д.21 , тел: 9-11-08.

б) в муниципальное казенное учреждение «Отдел культуры и межнациональных отношений администрации Советского района Республики Крым», пгт Советский, ул. 30 лет Победы, д, 15, тел: 9-15-31.

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

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем культурно-досугового учреждения либо начальником муниципального казённого учреждения « Отдел культуры и межнациональных отношений администрации Советского района Республики Крым» в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

В особых случаях рассмотрение вопросов выносится на совещание при первом заместителе главы администрации Советского района Республики Крым для принятия мер по повышению качества культурно-досуговых услуг.

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

**IV. Ответственность за качество оказания услуг, предоставляющих культурно-досуговым учреждением**

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

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

4.3. Приказом руководителя учреждения в культурно-досуговом учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуги в соответствии с настоящим Стандартом, а также сформирована служба контроля за качеством предоставления культурно-досуговой услуги в соответствии с настоящим Стандартом, состоящая из ведущих специалистов.

4.4. Руководитель культурно-досугового учреждения обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения,

2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг;

3) организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;

5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и настоящего Стандарта.

**V. Критерии оценки качества культурно-досуговой услуги**

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

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

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

5.2. Качественное предоставление культурно-досуговой услуги характеризуют:

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

- точность и своевременность исполнения услуг: учреждение должно оказывать выбранный получателем вид услуги в сроки, установленные действующими правилами оказания услуг или договором об оказании услуг;

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

- создание условий для развития личности граждан Советского района Республики Крым;

- оптимальность использования ресурсов культурно-досугового учреждения;

- удовлетворенность граждан Советского района Республики Крым предоставлением культурно-досуговой услуги.

**VI** .**Система индикаторов качества услуги**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п  | Индикаторы  качества бюджетной услуги  | Значение индикатора, ед. изм.  |
| 1  | Количество проведенных мероприятий | Не менее 12 мероприятий на 1 специалиста в год |
| 2  | Количество посетителей  мероприятий  | не менее 100% от численности населения  Советского района Республики Крым в год  |
| 3  | Разнообразие тематической  направленности  проводимых мероприятий  | не менее 5  направлений в год для каждого учреждения  |
| 4  | Разнообразие направлений деятельности самодеятельных творческих коллективов (хоровое, хореографическое и так далее)  | не менее 5  направлений для каждого учреждения  |

**Руководитель аппарата администрации**

**Советского района Республики Крым В.Д. Пичурин**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 2УТВЕРЖДЕНОПостановление администрацииСоветского района Республики Крым от 25 января 2016 года №28 |

## СТАНДАРТЫ

## качества предоставления муниципальной услуги

## «Библиотечное обслуживание населения»

# 1. Общие положения

1. Разработчик Стандарта качества предоставления муниципальных услуг в области культуры (далее - Стандарт): муниципальное казённое учреждение «Отдел культуры и межнациональных отношений администрации Советского района Республики Крым».

2. Область применения Стандарта: настоящий Стандарт распространяется на услуги в области культуры, предоставляемые населению муниципальными учреждениями культуры, оплачиваемые (финансируемые) из средств районного бюджета, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления услуги по организации библиотечного обслуживания населения (далее – Услуги).

3. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

1) **услуги в области культуры** – муниципальные услуги в области культуры, оказываемые населению муниципального образования (далее – получателям услуг) органами местного самоуправления, бюджетными учреждениями и иными организациями культуры за счет средств районного бюджета;

2) **получатели услуги** – население Советского района Республики Крым (граждане района), имеющие желание и возможность посетить (посещающие) муниципальные учреждения культуры с целью культурного развития и духовного обогащения, развития творческих, интеллектуальных, нравственных способностей;

3) **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;

4) **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 бюджетных услуг в области культуры и искусства:

- Конституция Российской Федерации;

- Гражданский кодекс Российской Федерации;

- Федеральный закон от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

- «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09 октября 1992 года № 3612-1;

- Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 2 декабря 1998 года № 590 «Об утверждении Инструкции об учете библиотечного фонда»;

- Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 3 февраля 1997 года № 6 «Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;

- Закон Республики Крым от 30 декабря 2015 года №199-ЗРК/2015 «О библиотечном деле»;

- Постановление Совета министров Республики Крым от 19 февраля 2015 года № 32 «Об утверждении Государственной программы Республики Крым «Развитие культуры и сохранение объектов культурного наследия Республики Крым» на 2015 – 2017 годы»;

- муниципальная ведомственная целевая программа «Развитие и сохранение культуры Советского муниципального района на 2016 – 2018 годы», утвержденная постановлением администрации Советского района Республики Крым от 07 декабря 2015 года № 365;

- настоящий Стандарт.

**II. Требования к качеству оказания услуги**

**2.1. Сведения об услуге**

**Наименование услуги:** организация библиотечного обслуживания населения муниципального образования Советский район Республики Крым

**Содержание услуги**

1) предоставление пользователям информации о наличии в распределенном библиотечном фонде конкретного документа, о составе распределенного библиотечного фонда через систему каталогов и картотек, в том числе электронных, а также через другие формы библиотечного информирования;

2) предоставление консультативной помощи в поиске и выборе источников информации;

3) предоставление во временное пользование документов (книг, периодики, на носителях разных типов) из библиотечного фонда в режиме абонемента или читального зала; внестационарное обслуживание во всех структурных подразделениях;

4) организация выставочной деятельности в традиционном и электронном виде;

5) проведение просветительских мероприятий с целью предоставления возможности использования постоянно увеличивающегося объёма знаний;

6) организация справочно-библиографического, информационного обслуживания пользователей с помощью новых информационных технологий;

7) проведение культурно-массовых мероприятий для организации досуга населения;

8) обеспечение пользователей помещениями, содержание и ремонт зданий и иных помещений в соответствии с установленными правилами и нормами; обеспечение коммунальными услугами, безопасными и комфортными условиями пребывания;

9) оказание методической помощи частным лицам и организациям.

Услуга может предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с прейскурантом, утвержденным руководителем Библиотеки.

На платной основе могут быть оказаны следующие услуги:

1) Копирование, сканирование, компьютерный набор и распечатка текстов.

2) Создание презентаций, видеороликов.

3) Отправка документа электронной почтой.

4) Отправка и принятие документов по факсу.

5) Предоставление услуги «ночной абонемент».

6) Доставка читателям книг на дом, к месту работы.

7) Предоставление пользователям библиотек персонального компьютера, персональный компьютер с доступом в ИНТЕРНЕТ.

8) Иные услуги в соответствии с прейскурантом

**Получатели услуги:** население муниципального образования Советский район Республики Крым, юридические лица.

**Услугу оказывает:** муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Советского района Республики Крым».

**Единицы измерения**: число посещений.

**2.2. Документы, регламентирующие деятельность библиотеки**

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

1) Устав муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Советского района Республики Крым»;

2) Руководства, правила, инструкции, положения;

3) Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру;

4) Государственные стандарты в области библиотечного обслуживания;

 5) Приказы и распоряжения руководителя учреждения.

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

2.2.2. Устав муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Советского района Республики Крым» является основным организационным документом, регламентирующим деятельность учреждения и должен включать в себя следующие основные сведения:

1) наименование и местоположение, юридический статус;

2) правоспособность учреждения;

3) цели и предмет деятельности учреждения;

4) права и обязанности учреждения, его ответственность;

5) управление учреждением, имущество и финансы учреждения;

6) организация, оплата и дисциплина труда;

7) порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации.

Устав учреждения должен быть утвержден главой администрации Советского района Республики Крым, зарегистрирован в Федеральной налоговой службе.

2.2.3. Руководства, правила, инструкции, положения должны регламентировать процесс предоставления услуг, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а так же предусматривать меры совершенствования работы библиотек.

В библиотеках используются следующие основные руководства и правила:

1) правила пользования общедоступными библиотеками муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Советского района Республики Крым»;

2) правила внутреннего трудового распорядка муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Советского района Республики Крым»;

3) трудовой коллективный договор;

4) приказы начальника муниципального казённого учреждения «Отдел культуры и межнациональных отношений администрации Советского района Республики Крым»;

5) приказы руководителя учреждения;

6) иные руководства и правила в области библиотечного обслуживания.

При оказании услуги в библиотеке используются следующие инструкции:

1) инструкции персонала библиотеки (должностные инструкции);

2) инструкции по эксплуатации оборудования (технические паспорта);

3) инструкции по охране труда в учреждении;

4) инструкция о мерах пожарной безопасности в учреждении;

5) иные инструкции библиотеки.

Основными Положениями в Библиотеке являются:

1) положение о представлении платных услуг;

2) иные положения библиотеки

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

2.2.5. Настоящий Стандарт должен составлять нормативную основу практической работы библиотеки.

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

**2.3. Условия размещения и режим работы библиотек**

2.3.1. Учреждение, предоставляющее услугу в сфере библиотечного обслуживания, его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, территориально доступных для населения. Для обеспечения доступности библиотечных услуг сеть библиотек должна равномерно размещаться из расчета одна библиотека на 500 читателей.

2.3.2. Режим работы библиотек определяется локальными актами учреждений, предоставляющих услугу в сфере библиотечного обслуживания (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка). Основной режим работы библиотек с 09.00 до 18.00 часов. Допускается работа в выходные и праздничные дни. Обязательным условием работы библиотек является проведение санитарного дня не реже одного раза в два месяца.

2.3.3. В здании библиотеки должны быть предусмотрены следующие помещения:

 1) основные помещения:

а) читальные залы,

б) помещение книжного абонемента.

2) дополнительные помещения:

а) рабочие кабинеты,

б) книгохранилища.

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

**2.4. Техническое оснащение библиотек**

2.4.1. К основному оборудованию, используемому в библиотеках, относится:

1 компьютерная техника;

2) копировально-множительная техника;

3) стеллажи для хранения книг;

4) столы и стулья;

5) стеллажи - шкафы для книжных выставок;

6) иное оборудование.

2.4.2. Оборудование следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять.

Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту).

**2.5. Укомплектованность библиотек кадрами и их квалификация**

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

2.5.2. Предоставление библиотечных услуг осуществляют следующие виды персонала:

1) библиотекари, библиограф, методист;

2) административно-управленческий персонал (директор, заместитель директора, заведующие сельскими библиотеками);

3) технические работники (уборщица, сторож, рабочий по обслуживанию здания, завхоз).

2.5.3. На должность библиотекарей принимаются лица, имеющие необходимую квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной гуманитарной специальности и подтвержденную документами об образовании.

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

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

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

**2.6. Требования к технологии оказания услуги по библиотечному обслуживанию населения**

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

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

а) книжный фонд;

б) фонд периодики;

в) медиа фонд (информационные ресурсы на носителях разных типов**);**

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

2.6.2. 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 пользователи услуг имеют право:

1) стать пользователями библиотек по предъявлению документов, удостоверяющих их личность, и заключения договора на обслуживание; несовершеннолетние в возрасте до 14 лет – по предъявлению документов, удостоверяющих личность их законных представителей, и заключения договора на обслуживание;

2) бесплатно получать полную информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;

3) бесплатно получать консультационную помощь в поиске и выборе источников информации;

4) получать во временное пользование на дому документы из библиотечных фондов при обслуживании в режиме «абонемент», получать во временное пользование любой документ из библиотечных фондов читальных залов для работы на месте;

5) участвовать в культурно-массовых мероприятиях, проводимых библиотеками Советского района Республики Крым, направление, вид и тематика которых должны соответствовать возрастной и социальной категории потребителей услуги;

6) пользоваться другими видами услуг, в том числе платными, перечень которых определяется Перечнем платных услуг, утвержденным руководством библиотеки;

7) реализовывать иные права читателей, предусмотренные уставом библиотек.

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

2.6.3. 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.

2.6.4. Время оказания услуг каждому потребителю не регламентируется.

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

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

2.6.6. Доступность необходимой литературы обеспечивается путем постоянного пополнения библиотечных фондов, приобретением научной и методической литературы, периодических изданий, художественных новинок, как новинок, так и переизданий.

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

2.6.8 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.

**2.7. Требования, обеспечивающие доступность Услуги для ее получателей**

2.7.1. Получить Услугу может любой получатель Услуги независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

2.7.2. Получатели Услуги имеют право свободного выбора библиотеки в соответствии со своими интересами и потребностями.

2.7.3. Предоставление Услуги осуществляется бесплатно.

2.7.4. Информация о месторасположении и режиме работы библиотек подлежит обязательному опубликованию на официальном сайте библиотеки [**http://ichki.crimealib.ru**](http://ichki.crimealib.ru) в сети «Интернет».

**2.8. Процедура принятия решения о предоставлении Услуги**

2.8.1. Порядок получения доступа к Услуге определяется правилами пользования библиотекой.

2.8.2.. Решение об отказе в предоставлении Услуги принимается в случае нахождения получателя Услуги в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

Кроме того, Услуга не предоставляется в случае:

- не предоставления документа, предоставляющего право пользования услугами библиотеки;

- обращения за получением Услуги в дни и часы, в которые библиотека закрыта для получателей Услуги.

2.8.3. Получатели Услуги должны соблюдать при посещении библиотеки правила пользования данной библиотекой. Несоблюдение правил пользования библиотекой является основанием для приостановления предоставления Услуги или отказа в предоставлении Услуги.

2.8.4. Основанием для приостановления предоставления услуги является отсутствие в запросе получателя услуги (его представителя) сведений, необходимых для осуществления поиска.

2.8.5. Основанием для отказа в предоставлении услуги является:

- отсутствие сведений, соответствующих запросу;

- несоответствие запроса получателя услуги (его представителя) содержанию услуги;

- нарушение получателем услуги (его представителем) правил пользования библиотекой;

- отсутствие технических возможностей для предоставления услуги (авария, проведение профилактических работ, др.);

- другие форс-мажорные обстоятельства.

**2.9. Требования к сроку предоставления Услуги, а также к срокам на совершение действий, принятие решений в процессе**

**предоставления Услуги**

2.9.1. Предоставление Услуги производится на постоянной основе и осуществляется не менее 6 дней в неделю в течение не менее 7 часов ежедневно.

2.9.2. Предоставление во временное пользование документов из библиотечного фонда Библиотеки производится в соответствии с правилами пользования Библиотекой.

**III. Контроль за деятельностью учреждений, обеспечивающих библиотечное обслуживание населения Советского района**

**Республики Крым**

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

3.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем библиотеки, его заместителем, заведующими библиотеками. Внутренний контроль подразделяется на:

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

б) 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).

Ежемесячно на совещании руководителей муниципальных учреждений культуры, проводимом начальником отдела культуры и межнациональных отношений администрации Советского района Республики Крым, руководитель библиотеки представляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах (при необходимости).

3.3. Начальник муниципального казённого учреждения «Отдел культуры и межнациональных отношений администрации Советского района Республики Крым» (специалисты отдела) осуществляет внешний контроль за деятельностью библиотеки в части соблюдения качества бюджетной услуги путем:

1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

2) анализа обращений и жалоб граждан в отдел культуры и межнациональных отношений Советского района Республики Крым администрации района, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

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

Для оценки качества и безопасности услуги по библиотечному обслуживанию населения отдел культуры и межнациональных отношений администрации Советского района Республики Крым использует следующие основные методы контроля:

1) визуальный – проверка состояния библиотек в целом;

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

3) экспертный – опрос библиотекарей и других лиц о состоянии качества и безопасности услуг, оценка результатов опроса;

4) социологический – опрос или интервьюирование получателей услуг, оценка результатов опроса.

3.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться:

а) в муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Советского района Республики Крым», пгт Советский, ул. Первомайская, д.38 , тел: 9-11-90;

б) в муниципальное казённое учреждение «Отдел культуры и межнациональных отношений администрации Советского района Республики Крым», пгт Советский, ул. 30 лет Победы, д.15 а, тел: 9-15-31.

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем библиотеки либо начальником муниципального казённого учреждения «Отдел культуры и межнациональных отношений администрации Советского района Республики Крым» в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

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

**IV.Ответственность за качество оказания услуги по библиотечному обслуживанию населения**

4.1. Работа библиотек должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг.

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

4.3. Руководитель библиотеки обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников библиотеки;

2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества библиотечного обслуживания;

3) организовать информационное обеспечение процесса библиотечного обслуживания в соответствии с требованиями Стандарта;

4) обеспечить внутренний контроль соблюдения Стандарта;

5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры библиотечного обслуживания и стандарта качества.

**V. Критерии оценки качества услуги по библиотечному обслуживанию населения**

5.1 Результат предоставления Услуги – выдача документов: предоставление документа по запросу получателя Услуги на абонементе, в читальном зале, через внестационарные формы обслуживания или через электронную почту; единицей учета выдачи документов является экземпляр, полученный получателем Услуги по его запросу.

5.2. Качественное предоставление услуги в сфере библиотечного обслуживания характеризуют:

1) своевременность, доступность, точность, актуальность, полнота предоставления услуг;

2) создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора граждан;

3) оптимальность использования ресурсов библиотек;

4) удовлетворенность получателей услуг библиотечным обслуживанием;

5) отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуг в сфере библиотечного обслуживания в соответствии с настоящим Стандартом.

**VI. Система индикаторов качества услуги**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Основные показатели оценки качества предоставления Услуги** | **Значение показателя, единица измерения** |
| 1.  | Число посещений библиотеки | Не менее **30%** численности населения Советского района республики Крым |
| 2. | Количество обоснованных жалоб потребителей поступивших в виде писем граждан по почте, электронной почте, записи в книге отзывов и предложений | Абсолютная величина |
| 3. | Доля новых документов в библиотечном фонде муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Советского района Республики Крым» | Не менее 5% от общего объема библиотечного фонда Библиотеки (при условии полного бюджетного финансирования) |
| 4. | Документовыдача | Не менее 20 экз.на одного пользователя |
| 5. | Количество библиотечных выставок | Не менее 12 на одну Библиотеку |
| 6. | Количество массовых мероприятий | Не менее 12 на одну Библиотеку |
| 7. | Общий уровень укомплектованности специалистов в соответствии со штатным расписанием Организации | Не менее 100 % от штатного расписания Организации |
| 8. | Доля библиотечных кадров с высшим профессиональным образованием от общего числа библиотекарей | Не менее 30 % |

**Руководитель аппарата администрации**

**Советского района Республики Крым В.Д. Пичурин**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 3УТВЕРЖДЕНОПостановление администрацииСоветского района Республики Крым от «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г. № \_\_\_\_ |

## СТАНДАРТЫ

# качества предоставления муниципальной услуги

# «Предоставление дополнительного образования детям в сфере культуры

# на территории Советского района Республики Крым»

# 1. Общие положения

1. Разработчик Стандарта качества предоставления муниципальных услуг в области культуры (далее - Стандарт) муниципальное казённое учреждение «Отдел культуры и межнациональных отношений администрации Советского района Республики Крым».

1. Область применения Стандарта: настоящий Стандарт распространяется

на услуги в муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования «Детская школа искусств» Советского района Республики Крым, предоставляемые детям и подросткам муниципальным учреждением, оплачиваемые (финансируемые) из средств районного бюджета, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления услуг в области дополнительного образования детей.

1. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:
2. **услуги в области образования в сфере культуры** – муниципальные услуги в области образования в сфере культуры, оказываемые детям и подросткам района (далее – получателям услуг) органами местного самоуправления, бюджетным учреждением дополнительного образования детей в сфере культуры (далее – Учреждение) за счет средств бюджета района в виде субсидий;
3. **получатели услуги** – дети в возрасте 5 – 18 лет поселка Советский и Советского района (граждане района), имеющие желание и возможность обучаться в Учреждении с целью культурного развития и  духовного обогащения, развития творческих, интеллектуальных способностей, личностно-нравственного развития и профессионального самоопределения;

3) **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.

1. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления бюджетных услуг в МБУДО «Детская школа искусств»:

1) Конституция Российской Федерации;

2) «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09 октября 1992 года № 3612-1(с изменениями и дополнениями);

3) Федеральный закон Российской Федерации от 29 сентября 2013 года № 273 «Об образовании»;

4) Постановление администрации Советского района Ресмпублики Крым от 30 декабря 2015 года № 407 «Об утверждении Положения о формировании муниципального задания в отношении муниципальных учреждений и финансового обеспечения выполнения государственного задания»;

5) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03 июля 1996 года № 1063-р (в ред. распоряжения Правительства РФ от 13 июля 2007 года №923-р) «О социальных нормах и нормативах»;

6) Постановление Совета министров Республики Крым от 19 февраля 2015 года № 32 «Об утверждении Государственной программы Республики Крым «Развитие культуры и сохранение объектов культурного наследия Республики Крым» на 2015 – 2017 годы»;

 7) Муниципальная ведомственная целевая программа «Развитие и сохранение культуры Советского муниципального района на 2016 – 2018 годы», утверждена постановлением администрации Советского района Республики Крым от 07 декабря 2015 года № 365;

8) Настоящий стандарт.

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

1) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение;

2) условия размещения и режим работы Учреждения;

3) наличие специального технического оснащения Учреждения;

4) укомплектованность Учреждения специалистами и их квалификация;

5) наличие требований к технологии оказания услуги в области образования;

6) наличие информационного сопровождения деятельности Учреждения, порядка и правил оказания услуг в области дополнительного образования;

7) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Учреждения, за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг требованиям настоящего Стандарта;

**II. Требования к качеству оказания муниципальных услуг**

**в муниципальном бюджетном учреждении дополнительного образования «Детская школа искусств» Советского района**

**Республики Крым**

1. Качество услуг по организации предоставления услуг дополнительного образования в области культуры:

1.1. Сведения об услуге.

Наименование услуги:организация предоставления дополнительного образования детей музыкальной направленности в области культуры.

Содержание (предмет услуги):

Дополнительное образование детей в области культуры представляет собой процесс:

1) воспитания обучающихся;

2) развития мотивации личности к познанию и творчеству;

3) обучения детей посредством реализации дополнительных образовательных программ и осуществления образовательно-информационной деятельности в различных областях искусства.

Дополнительное образование детей предоставляется по образовательным программам следующих направленностей:

1) музыкальное

2) вокально-хоровое.

Получатели услуги: население Советского района Республики Крым в возрасте от 5 до 18 лет (далее – обучающиеся).

Единица измерения: количество обучающихся.

Услуга по дополнительному образованию в области культуры является бесплатной. Родители имеют право вносить целевые взносы на развитие Учреждения в соответствии с Положением. Эти средства расходуются самостоятельно Учреждением.

1.2. Нормативные документы, регламентирующие деятельность учреждения дополнительного образования детей:

1) Типовое положение об образовательном учреждении дополнительного образования детей, утвержденное Постановлением Правительства Российской Федерации от 07 марта 1995 года № 233 «Об утверждении Типового положения об образовательном учреждении дополнительного образования детей» (с изменениями и дополнениями);

2) Перечень видов образовательных учреждений дополнительного образования детей» (инструкционное письмо Министерства образования Российской Федерации от 24 марта 1997 года № 12);

3) Постановление Министерства здравоохранения Российской Федерации, главного санитарного врача Российской Федерации от 03 апреля 2003 года № 27 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.4.1251-03» (ред. от 12 июля 2010 года).

* + 1. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует Учреждение:

1) Устав Учреждения;

2) лицензия на право ведения (осуществления) образовательной деятельности;

3) свидетельство о государственной аккредитации Учреждения;

4) руководства, правила, инструкции, методики, положения, регламентирующие процесс предоставления услуг в сфере дополнительного образования и определяющие методы (способы) их предоставления и контроля;

5) эксплуатационные документы на имеющееся в Учреждении оборудование и аппаратуру;

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

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

8) примерные учебные планы и программы учебных дисциплин государственных и муниципальных музыкальных, художественных школ и школ искусств, утвержденных Министерством культуры Российской Федерации, рабочие, модифицированные, авторские и адаптированные программы, прошедшие внутреннее и внешнее рецензирование.

* + 1. Устав Учреждения является основным организационным документом, регламентирующим деятельность Учреждения, предоставляющего данную услугу, и должен включать в себя следующие сведения:

1) предназначение Учреждения;

2) порядок формирования деятельности, реорганизации и ликвидации;

3) юридический статус (организационно-правовая форма и форма собственности);

4) ведомственная принадлежность и подчиненность;

5) основные задачи деятельности.

Устав должен быть утвержден постановлением администрации Советского района Республики Крым, зарегистрирован в Федеральной налоговой службе.

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

Устав определяет статус и ответственность Учреждения, цели и задачи деятельности, права и обязанности учреждения, имущество и финансы, учет и отчетность, контроль за деятельностью и управление Учреждением, организацию оплаты и дисциплины труда.

1.2.3. Правила, инструкции, методики, положения должны регламентировать процесс предоставления услуг дополнительного образования, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы Учреждения.

В Учреждении используются следующие основные руководства и правила:

1) правила внутреннего трудового распорядка;

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

3) примерные учебные планы и программы учебных дисциплин государственных и муниципальных музыкальных, художественных школ и школ искусств, утвержденных Министерством культуры, типовые программы, рабочие, модифицированные, авторские и адаптированные программы, прошедшие внутреннее и внешнее рецензирование;

4) распоряжения и приказы начальника муниципального казённого учреждения «Отдел культуры и межнациональных отношений администрации Советского района Республики Крым» и иные руководства в сфере дополнительного образования.

При оказании услуги в сфере дополнительного образования используются следующие инструкции:

1) инструкции по эксплуатации оборудования учреждения (паспорта техники);

2) инструкции персонала учреждения (должностные инструкции);

3) инструкции по охране труда в учреждении;

4) инструкция для персонала при угрозе или возникновении террористических актов;

5) инструкция по делопроизводству в учреждении дополнительного образования;

6) иные инструкции.

Основными Положениями в системе дополнительного образования являются:

1) положение об Управляющем совете;

2) положение о педагогическом Совете;

3) положение о методическом Совете;

4) положение о собрании трудового коллектива;

5) положение о комиссии по охране труда и технике безопасности;

6) положение о внесении целевых взносов на развитие Учреждения;

7) иные положения в сфере дополнительного образования.

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

1) технические паспорта на используемое оборудование;

2) сертификаты на оборудование;

3) инвентарные описи основных средств;

4) иные эксплуатационные документы.

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

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

1.2.5. Государственные (в случае их принятия) и настоящий Стандарт составляют нормативную основу практической работы Учреждения.

1.2.6. В Учреждении в обязательном порядке обеспечивается постоянный анализ существующих документов, а также включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших документов.

1.3. Условия размещения и режим работы Учреждения:

1.3.1. Учреждение должно быть размещено в специально предназначенном здании и помещениях, в пределах территориальной доступности для детей и подростков Советского района Республики Крым.

1.3.2. Площадь, занимаемая Учреждением, должна обеспечивать размещение работников и обучающихся, и предоставление услуг обучающим в соответствии с Санитарно-эпидемиологическими требованиями (СанПиН 2.4.4.1251-03).

1.3.3. Режим работы Учреждения определяется Уставом.

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

Начало занятий в Учреждении должно быть не ранее 8-00, а их окончание - не позднее 22-00.

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

1) основные помещения:

а) учебные помещения (комнаты для групповых и индивидуальных занятий);

б) специализированные помещения (актовый зал);

2) дополнительные помещения (котельная)

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

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

Здания Учреждения должны быть оборудованы системами хозяйственно-питьевого, противопожарного оборудования и водостоками.

1.4. Техническое оснащение Учреждения:

1.4.1.Учреждение должно быть оснащено музыкальными инструментами, аппаратурой, мебелью, компьютерной техникой, отвечающими техническим условиям, и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемой услуги.

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

1) музыкальная аппаратура и музыкальные инструменты;

2) аудио и видеоаппаратура;

3) иное оснащение.

1.4.2. Техническое оснащение следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.

1.4.3. Неисправное специальное оборудование, аппаратура и инструменты должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы.

1.5. Укомплектованность учреждений дополнительного образования кадрами и их квалификация:

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

Предоставление услуги в сфере дополнительного образования осуществляют следующие виды персонала:

1) руководящий персонал (руководитель учреждения);

2) педагогический персонал (преподаватели);

3) обслуживающий персонал (уборщик помещений, делопроизводитель, кочегар, рабочий и так далее);

4) иные работники (концертмейстер.)

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

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

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

1.5.5. Педагогические и руководящие работники Учреждения один раз в пять лет проходят обязательную аттестацию на категорию или на соответствие должности. По результатам аттестации педагогическим работникам присваиваются категории, соответствующие определенному уровню квалификации.

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

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

1.6. Требования к технологии оказания услуги дополнительного образования:

1.6.1. Учреждение предназначено для обеспечения необходимых условий личностного развития и творческой самореализации, формирование общей культуры детей и подростков, адаптации личности к жизни в обществе, организации содержательного досуга.

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

1.6.3. В Учреждении наполняемость групп не рекомендуется превышать 15 обучающихся (за исключением хоровых, оркестровых групп).

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

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

1) продолжительность занятия в учреждении дополнительного образования без перерыва должна составлять не более 45 минут, а для детей 5-6 лет – не более 35 минут;

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

1.6.5. Учреждение, 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.

1.6.6. Осуществление образовательного процесса строится на основе добровольного выбора обучающими направлений образовательной деятельности.

Организация образовательного процесса предусматривает, что:

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

2) количество обучающихся в группах определяется в зависимости от направления деятельности, возраста детей, срока обучения и закрепляется учебными планами Учреждения;

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

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

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

1.6.7. Содержание образования в Учреждении строится на основании:

1) типовых программ, утвержденных Министерством культуры;

2) рабочих, адаптированных и модифицированных программ, утвержденных педагогическим советом Учреждения;

3) авторских программ, прошедших экспертизу и рекомендованных районным или областным экспертным советом.

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

1.6.8. Порядок приема обучающихся в Учреждение должен быть доведен до сведения детей, 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 в исключительных случаях на конкурсной основе.

При приеме детей в Учреждение последнее обязано ознакомить обучающихся 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 обучающихся Учреждения должны быть определены уставом данного Учреждения и иными, предусмотренными этим уставом, локальными актами.

1.7. Информационное сопровождение деятельности Учреждения:

1.7.1. Информационное сопровождение деятельности Учреждения, порядка и правилах предоставления услуги по дополнительному образованию должна быть доступна детям и их родителям Советского района. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 (ред. 18 июля 2011 года) «О защите прав потребителей».

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

1.7.3. Информирование граждан осуществляется посредством:

1) размещение информации об Учреждении, о предоставляемых услугах, о достижениях обучающихся в сети Интернет на официальном сайте муниципального казённого учреждения «Отдел культуры и межнациональных отношений администрации Советского района Республики Крым»;

2) информационных стендов (уголков получателей услуг).

1.7.4. В Учреждении должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения об услугах, копии лицензии, требования к учащимся, правила порядок работы с обращениями и жалобами граждан.

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

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

1.8. Контроль за деятельностью Учреждения:

1.8.1. Контроль за деятельностью Учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

1.8.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения. Внутренний контроль подразделяется на:

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

2) плановый контроль:

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

б) итоговый (проверка деятельности учреждения по результатам отчетного периода);

в) контроль по организации и проведению учебно-образовательного и воспитательного процесса.

Выявленные недостатки по оказанию услуги дополнительного образования в области культуры анализируются по каждому сотруднику учреждения с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию и с принятием мер по их устранению, вынесением дисциплинарных, административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

1.8.3. Муниципальное казённое учреждение «Отдел культуры и межнациональных отношений администрации Советского района» (начальник, специалист отдела) осуществляет внешний контроль за деятельностью Учреждения в части соблюдения качества бюджетной услуги путем:

1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

2) анализа обращений и жалоб граждан, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

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

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

1.8.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в Учреждение, так и в муниципальное казённое учреждение «Отдел культуры и межнациональных отношений администрации Советского района Республики Крым».

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

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем Учреждения в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

В особых случаях рассмотрение вопросов выносится на заседание экспертной комиссии при муниципальном казённом учреждении «Отдел культуры и межнациональных отношений администрации Советского района Республики Крым» для принятия мер по повышению качества услуги дополнительного образования в области культуры.

При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителю Учреждения применяются меры дисциплинарного, административного воздействия.

1.9. Ответственность за качество оказания услуги дополнительного образования:

1.9.1. Работа Учреждения по предоставлению услуг в области дополнительного образования должна быть направлена на полное удовлетворение нужд обучающихся, непрерывное повышение качества услуг.

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

1.9.3. Руководитель Учреждения обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников Учреждения;

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

3) организовать информационное обеспечение деятельности Учреждения в соответствии с требованиями Стандарта;

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;

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

1.10. Критерии оценки качества услуги дополнительного образования в области культуры:

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

1) полнота предоставления услуги в соответствии с установленными требованиями ее предоставления;

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

1.10.2. Качественную услугу дополнительного образования характеризуют:

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

2) расширение знаний обучающихся Учреждения;

3) развитие творческих способностей обучающихся;

4) самореализация и самовоспитание обучающихся;

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

6) организации содержательного досуга и занятости учащихся;

7) результаты участия обучающихся в фестивалях, конкурсах различного уровня.

1.11. Система индикаторов (характеристик) качества услуги:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Индикаторы качества | Ед. измерения | Значение индикатора |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. | Сохранение контингента, обучающихся в течение учебного года | % | 90 |
| 2. | Доля учащихся, принимающих участие в конкурсах, фестивалях, смотрах к общему количеству учащихся | % | 50 |
| 3. | Доля поступления выпускников в профильные учреждения высшего или среднего образования к общему количеству выпускников в год | % | 2 |
| 4. | Общий уровень укомплектованности педагогическими кадрами в соответствии со штатным расписанием | % | 100 |
| 5. | Доля педагогических кадров с высшим профессиональным образованием от общего числа педагогов | % | Не менее 50 |
| 6. | Доля педагогов, прошедших курсы повышения квалификации не менее 1 раза в 5 лет, от общего числа педагогов | % | 75 |

**Руководитель аппарата администрации**

**Советского района Республики Крым В.Д. Пичурин**