



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КИЯСОВСКИЙ РАЙОН»

ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е

09 июля 2014 года

№ 370

с.Киясово

**Об утверждении стандартов качества предоставления муниципальных услуг
(работ) в сфере культуры**

В целях повышения уровня качества оказания муниципальных услуг (работ) в сфере культуры, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры населению Киясовского района, перехода к системе бюджетирования, ориентированного на результат, создания системы контроля за деятельностью муниципальных учреждений культуры со стороны потребителей муниципальных услуг, в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Постановлением Правительства Удмуртской Республики от 30 июня 2008 № 173 «Об утверждении республиканских стандартов качества предоставления государственных услуг в сфере культуры», Постановлением Администрации МО «Киясовский район» от 21 июня 2012 № 515 «Об утверждении реестра услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями, подведомственными Администрации муниципального образования «Киясовский район», в которых размещается муниципальное задание», ст. 34 Устава муниципального образования «Киясовский район»,

ПО С Т А Н О В Л Я Ю:

1. Утвердить прилагаемые стандарты качества предоставления муниципальных услуг в сфере культуры (далее - стандарты качества услуг) по следующим видам услуг:

- Библиотечное обслуживание населения (Приложение № 1);
- Обеспечение условий доступа населения к музейным фондам и экскурсионное обслуживание населения (Приложение № 2).
- Создание условий для реализации традиционной народной художественной творческой деятельности населения (Приложение № 3);
- Создание условий для реализации творчества (Приложение № 4);
- Предоставление дополнительного образования детям школьного возраста в сфере культуры (Приложение № 5);

- Организация культурно-досуговых мероприятий (Приложение № 6);
- Организация и проведение экскурсий (Приложение № 7).

2. Утвердить прилагаемый Мониторинг удовлетворенности населения качеством предоставления услуг в сфере культуры (далее – Мониторинг) (Приложение № 8).

Организовывать проведение Мониторинга с 01 ноября по 15 ноября ежегодно.

3. Управлению по культуре, делам молодежи, спорту и туризму Администрации МО «Киясовский район» обеспечить:

- соблюдение подведомственными муниципальными учреждениями требований, установленных стандартами качества услуг;

- использование указанных в пункте 1 настоящего постановления стандартов качества услуг при разработке районных и отраслевых целевых программ;

- информирование граждан, являющихся потребителями муниципальных услуг в сфере культуры, о требованиях утвержденных стандартов качества услуг;

- контроль за соблюдением подведомственными муниципальными учреждениями требований, установленных в стандартах качества услуг, и обеспечением удовлетворения потребностей потребителей муниципальной услуги (работы);

- проведение анализа информации об удовлетворенности потребителей муниципальной услуги (работы) и составление отчетности о качестве и доступности оказываемой муниципальной услуги (работы) не реже одного раза в год.

4. Опубликовать данное Постановление в Вестнике правовых актов органов местного самоуправления МО «Киясовский район» и разместить на официальном сайте органов местного самоуправления МО «Киясовский район» в сети Интернет.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя главы Администрации МО «Киясовский район» Т.Е.Васильеву.

Глава Администрации
МО «Киясовский район»



С.В. Мерзляков

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)
«БИБЛИОТЕЧНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ»
(далее - Стандарт)

1. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт разработан в соответствии с:

- Федеральным законом "О библиотечном деле" от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ,
- Федеральным законом от 29.12.1994 №77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» (редакция от 23.07.2008)
- Федеральным законом от 29.12.1994 №78-ФЗ «О библиотечном деле» (с изменениями от 27.12.2009; от 13.06.2009)
- Межотраслевыми нормами времени на работы, выполняемые в библиотеках (утверждены -Постановлением Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997 №6).
- Постановлением Правительства Удмуртской Республики от 30 июня 2008 г. N 173 «Об утверждении республиканских стандартов качества предоставления государственных услуг в сфере культуры»
- Постановлением Администрации МО «Киясовский район» от 21 июня 2012 года № 515 «Об утверждении реестра услуг предоставляемых муниципальными учреждениями, подведомственными Администрации муниципального образования «Киясовский район», в которых размещается муниципальное задание»
- Уставом муниципального образования «Киясовский район».

1.2. Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу (работу) "Библиотечное обслуживание населения" (далее - муниципальная Услуга (работа)), предоставляемую населению Киясовского района **муниципальным бюджетным учреждением культуры «Киясовская межпоселенческая центральная библиотека»** (далее - Учреждение),

Настоящим Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной Услуги (работы) в целом.

Единица измерения муниципальной Услуги (работы) - 1 экземпляр.

Предоставление муниципальной Услуги (работы) является бесплатным видом муниципальной Услуги (работы).

Орган, ответственный за организацию предоставления муниципальной Услуги (работы), указанной в п. 1.2 настоящего раздела, - Управление по культуре, делам молодежи, спорту и туризму Администрации МО «Киясовский район».

2. Требования к содержанию Стандарта

2.1. Наименование муниципальной Услуги (работы) - "Библиотечное обслуживание населения".

Содержание муниципальной Услуги (работы):

- осуществление библиотечного обслуживания (физических и юридических лиц) посредством предоставления документов из библиотечного фонда во временное пользование (на дом, в читальном зале, во внестационарном режиме);
- информационное и справочно-библиографическое обеспечение Получателей путем представления информации об имеющихся ресурсах библиотек Учреждения;
- доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек Учреждения, в том числе к электронному каталогу, базам данных;
- создание и обновление электронного каталога, электронных баз данных, оказание справочной и консультационной помощи в поиске информации;

- доступ к изданиям, переведенным в электронный вид, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах;
- индивидуальная и групповая работа по привлечению к чтению, развитию читательской культуры и читательской компетентности;
- комплектование библиотечного фонда, обеспечение его сохранности;
- обеспечение повышения необходимого уровня профессиональных знаний и компетенций персонала;
- обеспечение выполнения функций бюджетных учреждений.

2.2. Порядок информирования населения о муниципальной Услуге (работе) и об организации, ее предоставляющей.

Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- публикации информации об учреждениях в сети Интернет на соответствующем отраслевом разделе официального сайта муниципального образования «Киясовский район»;
- информационных стендов, размещенных в Учреждении и его филиалах;
- тематических публикаций.

Учреждение обязано информировать пользователей о составе и содержании фондов документов с помощью системы каталогов и картотек, бюллетеня новых поступлений, организации книжных выставок и просмотров, проведения мероприятий, направленных на продвижение книги и чтения.

2.3. Перечень получателей муниципальной Услуги (работы) и процедура принятия решения о предоставлении муниципальной Услуги (работы):

Муниципальная Услуга (работа) на территории Киясовского района может быть оказана всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

Предоставление муниципальной Услуги (работы) отдельным категориям потребителей (дети, граждане с ограниченными возможностями) осуществляется в рамках действующего законодательства Российской Федерации, специальных нормативных правовых актов и стандартов.

2.4. Требования к Учреждению, предоставляющему муниципальную Услугу (работу), предусмотренные законодательством.

Учреждение должно быть оснащено специальным библиотечным оборудованием, техническими средствами, компьютерным и электронным оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов в количестве, обеспечивающем надлежащее качество, периодичность и сроки выполнения работ, достаточную пропускную способность для оказания муниципальной Услуги (работы).

Учреждение должно обеспечивать выполнение обязательных требований охраны труда, мер противопожарной защиты, антитеррористической безопасности и охраны окружающей среды по нормам, действующим в Российской Федерации.

Учреждение должно быть укомплектовано высококвалифицированным персоналом в количестве, необходимом для выполнения всего объема услуг. Учреждение обязано обеспечить возможность периодического повышения уровня квалификации сотрудников.

2.5. Требования к условиям предоставления муниципальной Услуги (работы) с учетом ее специфики.

Муниципальная Услуга (работа) может быть оказана в следующих формах библиотечного обслуживания:

Внутри библиотеки:

- в читальных залах, других специально выделенных подразделениях (локальный доступ), предусматривающих выдачу документа для работы в помещении библиотеки в ее рабочее время.

Вне библиотеки:

- через абонемент, предусматривающий выдачу документа для использования вне библиотеки на определенных условиях, межбиблиотечный абонемент (МБА).

2.6. Требования к порядку предоставления муниципальной Услуги (работы), включая возможность выбора потребителем организации, представляющей муниципальную Услугу (работу).

Абонемент - документ из фонда абонемента - выдается пользователю для использования вне библиотеки.

Читальный зал предоставляет документы в пользование в помещении библиотеки в ее рабочее время.

Все иные услуги (работы), оказываемые библиотеками, не входящими в состав муниципальной Услуги (работы), являются дополнительными услуга (работа)ми.

2.7. Показатели, характеризующие качество муниципальной Услуги (работы) :

1.Перечень показателей, характеризующих качество предоставления муниципальной Услуги (работы):

№	Показатель	Единица измерения	Формула расчета	Значение показателя	Источник информации о значении показателя (исходные данные для ее расчета)
1.	Доля специалистов со средним профессиональным и высшим образованием	%	количество специалистов с высшим и средним профессиональным образованием / общее количество специалистов	от 50 до 90	Копия диплома об образовании
2.	Повышение уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления муниципальных услуг	%		от 75 до 90	Анализ результатов Мониторинга по группам факторов

2.8. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве муниципальной Услуги (работы).

Учреждение, предоставляющее муниципальную Услугу (работу), должно по требованию посетителей предоставлять книгу отзывов и предложений. Учет мнения потребителей о качестве муниципальной Услуги (работы) может осуществляться и путем опроса населения 1 раз в год.

3. Контроль за соблюдением Стандарта

3.1. В обязанности управления по культуре, делам молодежи, спорту и туризму Администрации МО «Киясовский район» по обеспечению качества и доступности предоставления муниципальной Услуги (работы) входит:

- организация предоставления муниципальной Услуги (работы);
- согласование устава Учреждения;
- обеспечение обязательств по финансированию, материально-техническому оснащению подведомственных муниципальных учреждений;
- контроль за выполнением муниципальной Услуги (работы) в соответствии с настоящим Стандартом;
- анализ и утверждение дополнительных условий оказания Услуги (работы), предоставляемой библиотеками.

3.2. Ответственность за качество оказания муниципальной Услуги (работы).

Руководитель Учреждения, оказывающего муниципальную Услугу (работу), несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности Учреждения, организации в области совершенствования качества предоставляемой муниципальной Услуги (работы).

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)
"ОБЕСПЕЧЕНИЕ УСЛОВИЙ ДОСТУПА НАСЕЛЕНИЯ К МУЗЕЙНЫМ ФОНДАМ И
ЭКСКУРСИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ"
(далее - Стандарт)**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт разработан в соответствии с Федеральным законом "О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации" от 26 мая 1996 г. № 54-ФЗ, Постановлением Правительства Удмуртской Республики от 30 июня 2008 г. N 173 «Об утверждении республиканских стандартов качества предоставления государственных услуг в сфере культуры», Постановлением Администрации МО «Киясовский район» от 21 июня 2012 года № 515 «Об утверждении реестра услуг предоставляемых муниципальными учреждениями, подведомственными Администрации муниципального образования «Киясовский район», в которых размещается муниципальное задание», Уставом муниципального образования «Киясовский район».

1.2. Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу (работу) "Обеспечение условий доступа населения к музейным фондам и экскурсионное обслуживание населения" (далее - муниципальная Услуга (работа)), предоставляемую населению Киясовского района **муниципальным бюджетным учреждением «Киясовский районный музей Кривоногова Петра Александровича»** (далее - Учреждение, предоставляющее муниципальную Услугу (работу)).

Настоящим Стандартом устанавливаются основные требования, определяющие качество предоставления муниципальной Услуги (работы).

Единица измерения муниципальной Услуги (работы) - 1 мероприятие.

Орган, ответственный за организацию предоставления муниципальных Услуг, указанных в п. 1.2 настоящего раздела, - Управление по культуре, делам молодежи, спорту и туризму Администрации МО «Киясовского района»

2. Требования к содержанию Стандарта.

2.1. Наименование муниципальной Услуги (работы) - "Обеспечение условий доступа населения к музейным фондам и экскурсионное обслуживание населения".

Муниципальная услуга (работа) может быть оказана в следующих формах:

1) хранение, выявление, собирание, изучение музейных предметов и музейных коллекций;
2) публикация музейных предметов и музейных коллекций и осуществление просветительской деятельности.

2.2. Порядок информирования населения о муниципальной Услуге (работе) и об организации, ее предоставляющей.

Информационное сопровождение деятельности Учреждения, предоставляющего муниципальную Услугу (работу), порядка и правил предоставления муниципальной Услуги (работы) должно быть доступно населению Киясовского района.

Информирование граждан осуществляется посредством:

- публикации информации об Учреждении, предоставляющем муниципальную Услугу (работу), целях и задачах, текущей и перспективной деятельности, перечне услуг, правил и условий их предоставления в сети Интернет на соответствующем отраслевом разделе официального сайта муниципального образования «Киясовский район»;

- информационного стенда, размещаемого в Учреждении, предоставляющего муниципальную Услугу (работу);

- тематических публикаций.

2.3. Перечень получателей муниципальной Услуги (работы) и процедура принятия решения о предоставлении муниципальной Услуги (работы). Муниципальная Услуга (работа) на территории Киясовского района может быть оказана всем гражданам вне зависимости от пола, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношений к религии. Право бесплатного посещения имеют категории граждан в установленном законом порядке: Герои Советского Союза, Герои РФ, полные кавалеры Ордена Славы, 1 раз в год бесплатно – лица, не достигшие 18 лет, 1 раз в месяц бесплатно – дети из многодетных семей, льготный – участники ВОВ, дети-сироты и дошкольники.

2.4. Требования к Учреждению, предоставляющему муниципальную Услугу (работу), предусмотренные законодательством.

Учреждение, предоставляющее муниципальную Услугу (работу) должно быть размещено в специально предназначенном здании и (или) помещениях, территориально доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление).

Учреждение должно быть укомплектовано квалифицированным персоналом в количестве, необходимом для выполнения объема услуг. Учреждение, предоставляющее муниципальную Услугу (работу), обязано обеспечивать возможность периодического повышения уровня квалификации специалистов.

2.5. Требования к условиям предоставления муниципальной Услуги (работы) с учетом ее специфики.

Муниципальная Услуга (работа) может быть оказана с использованием стационарных и нестационарных (передвижных) форм обслуживания.

Учреждение, предоставляющее муниципальную Услугу (работу), должно быть оборудовано местами для ожидания посетителями начала экскурсии, достаточным количеством сидячих мест в выставочных и экспозиционных залах.

Экспозиции должны быть обеспечены четкими подписями и пояснительными текстами, заголовками, этикетажом с указанием названия и автора.

В Учреждении, предоставляющем муниципальную Услугу (работу), по возможности должны быть созданы условия для посещения гражданами с ограниченными возможностями (пандусы, дверные проемы и т.д.).

2.6. Требования к порядку предоставления муниципальной Услуги (работы).

Учреждение, предоставляющее муниципальную Услугу (работу), должно обеспечить населению беспрепятственный доступ к муниципальной Услуге (работе).

Режим работы Учреждения, предоставляющего муниципальную Услугу (работу), должен предусматривать работу при необходимости в выходные дни, праздничные дни и в вечернее время.

Время ожидания начала экскурсии потребителем муниципальной Услуги (работы) не должно превышать 15 минут, если время начала экскурсии обозначено в билете, или 15 минут с момента предъявления билета сотруднику Учреждения, предоставляющего муниципальную Услугу (работу), если билет не содержит точного указания на время начала экскурсии.

2.7. Показатели, характеризующие качество муниципальной Услуги (работы):

1. Перечень показателей, характеризующих качество предоставления муниципальной Услуги (работы):

№	Показатель	Единица измерения	Формула расчета	Значение показателя	Источник информации о значении показателя (исходные данные для ее расчета)
1.	Доля специалистов со средним профессиональным и высшим образованием	%	количество специалистов с высшим и средним профессиональным	от 50 до 90	Копия диплома об образовании

			образованием / общее количество специалистов		
2.	Повышение уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления муниципальных услуг	%		от 75 до 90	Анализ результатов Мониторинга по группам факторов

2.8. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве муниципальной Услуги (работы).

Учреждение, предоставляющее муниципальную Услугу (работу), должно по требованию посетителей предоставлять книгу отзывов и предложений. Учет мнения потребителей о качестве муниципальной Услуги (работы) может осуществляться и путем опроса населения (1 раз в год).

3. Контроль за соблюдением Стандарта

3.1. В обязанности управления по культуре, делам молодежи, спорту и туризму Администрации МО «Киясовский район» по обеспечению качества и доступности предоставления муниципальной Услуги (работы) входит:

- организация предоставления муниципальной Услуги (работы);
- согласование устава Учреждения, предоставляющего муниципальную Услугу (работу);
- обеспечение обязательств по финансированию, материально-техническому оснащению Учреждения, предоставляющего муниципальную Услугу (работу);
- контроль за выполнением муниципальной Услуги (работы) в соответствии с настоящим Стандартом;

3.2. Ответственность за качество оказания муниципальной Услуги (работы).

Руководитель Учреждения, оказывающего муниципальную Услугу (работу), несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности Учреждения в области совершенствования качества предоставляемой муниципальной Услуги (работы).

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)
"СОЗДАНИЕ УСЛОВИЙ ДЛЯ РЕАЛИЗАЦИИ ТРАДИЦИОННОЙ НАРОДНОЙ
ХУДОЖЕСТВЕННОЙ ТВОРЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НАСЕЛЕНИЯ"
(далее - Стандарт)

1. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт разработан в соответствии с Постановлением Правительства Удмуртской Республики от 30 июня 2008 г. N 173 «Об утверждении республиканских стандартов качества предоставления государственных услуг в сфере культуры», Постановлением Администрации МО «Киясовский район» от 21 июня 2012 года № 515 «Об утверждении реестра услуг предоставляемых муниципальными учреждениями, подведомственными Администрации муниципального образования «Киясовский район», в которых размещается муниципальное задание», Уставом муниципального образования «Киясовский район».

1.2. Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную Услугу (работу) "Создание условий для реализации традиционной народной художественной творческой деятельности населения" (далее - муниципальная Услуга (работа)), предоставляемую населению Киясовского района **муниципальным бюджетным учреждением культуры «Киясовский дом ремёсел»** за счет средств бюджета муниципального образования «Киясовский район» (далее - Учреждение).

Настоящим Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной Услуги (работы) в целом.

Единица измерения Услуги (работы) - 1 посещение.

1.3. Орган, ответственный за организацию предоставления муниципальной Услуги (работы), указанной в п. 1.2 настоящего раздела, - Управление по культуре, делам молодежи, спорту и туризму Администрации МО «Киясовский район».

2. Требования к содержанию Стандарта.

2.1. Наименование муниципальной Услуги (работы) - "Создание условий для реализации традиционной народной художественной творческой деятельности населения".

Муниципальная Услуга (работа) "Создание условий для реализации традиционной народной художественной творческой деятельности населения" может быть оказана в следующих формах:

2.1.1. Изготовление этнически-узнаваемых, высокохудожественных изделий, для участия в районных, республиканских, региональных выставках, конкурсах, праздниках.

2.1.2. Проведение работы с надомниками.

2.1.3. Организация ярмарок, выставок декоративно-прикладного искусства и ремесел.

2.1.4. Комплектование коллекций предметов народного декоративно-прикладного искусства и ремесел.

2.2. Порядок информирования населения о муниципальной Услуге (работе) и об Учреждении.

Информационное сопровождение деятельности Учреждения, порядка и правил предоставления муниципальной Услуги (работы) должно быть доступно населению Киясовского района.

2.2.1. Организация ярмарок, выставок изделий народных художественных промыслов, декоративно-прикладного искусства и ремесел должна обеспечивать получение населением полной информации об имеющихся народных промыслах Киясовского района, их истории, специфике изготовления и возможности приобретения изделий народных художественных промыслов, декоративно-прикладного искусства и ремесел.

2.2.2. Учреждение обязано довести до сведения потребителей муниципальной Услуги (работы) свое наименование и местонахождение, сообщение о проведении выставок, ярмарок декоративно-прикладного искусства и ремесел. Данная информация должна быть предоставлена

любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

Потребители муниципальной Услуги (работы) вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о предоставляемой муниципальной услуге (работе).

2.3. Перечень получателей муниципальной Услуги (работы) и процедура принятия решения о предоставлении муниципальной Услуги (работы):

2.3.1. Муниципальная Услуга (работа) на территории Киясовского района может быть оказана всем гражданам вне зависимости от пола, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений, иных обстоятельств.

2.3.2. Потребители муниципальной Услуги (работы) свободно посещают место проведения мероприятия, если иное не предусмотрено порядком его проведения, или если оно проводится на платной основе - при наличии билетов, дающих право на вход, и пользуются всеми Услугами (работами), предоставляемыми организаторами мероприятия и администрацией места проведения мероприятия.

2.4. Требования к организациям, предоставляющим муниципальную Услугу (работу), предусмотренные законодательством:

2.4.1. Учреждение, выполняющее муниципальную Услугу (работу), должно обеспечить населению беспрепятственный доступ к муниципальной услуге (работе).

2.4.2. Площадь помещений, занимаемых Учреждением, должна отвечать санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям техники безопасности, пожарной безопасности, должна быть оснащена необходимым специальным оборудованием, инструментарием.

2.4.3. Сотрудники Учреждения, оказывающего муниципальную Услугу (работу), должны обладать знаниями и навыками, необходимыми для осуществления своей профессиональной деятельности. Для решения основных задач, стоящих перед учреждениями, необходимо создавать условия для повышения профессионального уровня специалистов.

2.5. Требования к условиям предоставления муниципальной Услуги (работы) с учетом ее специфики:

2.5.1. В здании Учреждения, предоставляющего муниципальную Услугу (работу), должны быть предусмотрены следующие помещения:

- служебные помещения;
- помещения для самостоятельной работы с материалами;
- помещения для хранения коллекций (фондов).

2.5.2. Учреждение, предоставляющее муниципальную Услугу (работу), должно проводить необходимую работу по техническому и материальному обустройству места проведения мероприятия (установка выставочного оборудования, их оформление, энергоснабжение и т.п.) и обеспечить при этом соблюдение правил техники безопасности и противопожарной безопасности, отвечать санитарно-гигиеническим нормам и правилам.

2.6. Требования к порядку предоставления муниципальной Услуги (работы):

2.6.1. О проведении ярмарок и выставок декоративно-прикладного искусства и ремесел Учреждение должно уведомить Управление по культуре, делам молодежи, спорту и туризму Администрации МО «Киясовский район» не позднее, чем за две недели до предполагаемой даты проведения мероприятия.

2.6.2. В день проведения мероприятия доступ для посетителей в помещение (территорию) Учреждения должен быть открыт не позднее, чем за 30 минут, а в зимний период не позднее чем за 1 час до начала мероприятия.

2.7. Показатели, характеризующие качество муниципальной Услуги (работы):

2.7.1. Перечень показателей, характеризующих качество предоставления муниципальной Услуги (работы):

№	Показатель	Единица измерения	Формула расчета	Значение показателя	Источник информации о значении показателя (исходные данные для
---	------------	-------------------	-----------------	---------------------	--

					ее расчета)
1.	Доля специалистов со средним профессиональным и высшим образованием	%	количество специалистов с высшим и средним профессиональным образованием / общее количество специалистов	от 50 до 90	Копия диплома об образовании
2.	Повышение уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления муниципальных услуг	%		от 75 до 90	Анализ результатов Мониторинга по группам факторов

2.8. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве муниципальной Услуги (работы):

2.8.1. Учреждение, оказывающее муниципальную Услугу (работу), должно обеспечить по требованию потребителей муниципальной Услуги (работы) книгой отзывов и предложений. Учет мнения потребителей о качестве муниципальной Услуги (работы) осуществляется путем проведения опроса населения (не реже 1 раза в год).

3. Контроль за соблюдением Стандарта

3.1. Обязанности Управления по культуре, делам молодежи, спорту и туризму Администрации МО «Киясовский район» по обеспечению качества и доступности предоставления муниципальной Услуги (работы):

3.1.1. Организация предоставления Услуги (работы), в том числе обеспечение финансирования муниципальной Услуги (работы).

3.1.2. Контроль за выполнением Учреждения, оказывающего муниципальную Услугу (работу), своих обязанностей в соответствии с настоящим Стандартом.

3.2. Другие положения, характеризующие требования к предоставлению муниципальной Услуги (работы).

3.2.1. Ответственность за качество оказания муниципальной Услуги (работы).

Руководитель Учреждения, оказывающего муниципальную Услугу (работу), несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения, организации в области совершенствования качества предоставляемой муниципальной Услуги (работы).

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)
"СОЗДАНИЕ УСЛОВИЙ ДЛЯ РЕАЛИЗАЦИИ ТВОРЧЕСТВА"
(далее - Стандарт)

1. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт разработан в соответствии с Постановлением Правительства Удмуртской Республики от 30 июня 2008 г. N 173 «Об утверждении республиканских стандартов качества предоставления государственных услуг в сфере культуры», Постановлением Администрации МО «Киясовский район» от 21 июня 2012 года № 515 «Об утверждении реестра услуг предоставляемых муниципальными учреждениями, подведомственными Администрации муниципального образования «Киясовский район», в которых размещается муниципальное задание», Уставом муниципального образования «Киясовский район».

1.2. Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу (работу) "Создание условий для реализации творчества" (далее – муниципальная Услуга (работа)), предоставляемую населению Киясовского района **муниципальным бюджетным учреждением культуры «Киясовский межпоселенческий Дом культуры»** (включая как его филиалы, так и юридическое лицо – Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Подгорновский сельский Дом культуры» муниципального образования «Киясовский район») за счет средств бюджета муниципального образования «Киясовский район» (далее - Учреждение).

Настоящим Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной Услуги (работы) в целом.

Единица измерения государственной Услуги (работы) - человек.

1.3. Орган, ответственный за организацию предоставления муниципальных Услуг, указанных в п. 1.2 настоящего раздела, - Управление по культуре, делам молодежи, спорту и туризму Администрации МО «Киясовский район».

2. Требования к содержанию Стандарта

2.1. Наименование муниципальной Услуги (работы) - "Создание условий для реализации творчества".

Муниципальная Услуга (работа) "Создание условий для реализации творчества" может быть оказана в следующих формах:

2.1.1. Поддержка народных (образцовых) коллективов самодеятельного художественного творчества.

2.1.2. Наличие формирований (объединений), в том числе самодеятельного народного творчества, по видам (жанрам) (за год).

2.1.3. Проведение культурно-массовых мероприятий, смотров, конкурсов, фестивалей районного, республиканского значения.

2.1.4. Проведение мероприятий, направленных на сохранение и развитие удмуртской традиционной народной культуры.

2.1.5. Организация и проведение фольклорно-этнографических экспедиций, мастер-классов, творческих лабораторий.

2.1.6. Осуществление информационно-методического обеспечения населения и учреждений.

2.2. Порядок информирования населения о муниципальной Услуге (работе) и об Учреждении.

Информационное сопровождение деятельности Учреждения и его филиалов, порядка и правил предоставления муниципальной Услуги (работы) должно быть доступно населению Киясовского района.

2.2.1. Учреждение обязано довести до сведения потребителей муниципальной Услуги (работы) свое наименование и местонахождение, сообщение о проведении культурно-массовых мероприятий. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

Потребители муниципальной Услуги (работы) вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о предоставляемой муниципальной услуге (работе).

2.3. Перечень получателей муниципальной Услуги (работы) и процедура принятия решения о предоставлении муниципальной Услуги (работы):

2.3.1. Муниципальная Услуга (работа) на территории Киясовского района может быть оказана всем гражданам вне зависимости от пола, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений, иных обстоятельств. На отдельные мероприятия может быть установлено возрастное ограничение для посетителей.

2.3.2. Потребители муниципальной Услуги (работы) свободно посещают место проведения мероприятия, если иное не предусмотрено порядком его проведения, или если оно проводится на платной основе - при наличии билетов, дающих право на вход, и пользуются всеми услугами (работами), предоставляемыми организаторами мероприятия и администрацией места проведения мероприятия.

2.4. Требования к Учреждению, предоставляющему муниципальную Услугу (работу), предусмотренные законодательством:

2.4.1. Учреждение, выполняющее муниципальную Услугу (работу), должно обеспечить населению Киясовского района беспрепятственный доступ к муниципальной услуге (работе).

2.4.2. Принимать меры по исключению продажи спиртных, слабоалкогольных напитков, пива и прохладительных напитков в стеклянной и металлической таре в местах проведения мероприятия, а также меры по исключению потребления спиртных, слабоалкогольных напитков и пива в неустановленных местах и по удалению с мероприятия лиц, находящихся в состоянии опьянения, оскорбляющем человеческое достоинство и общественную нравственность.

2.4.3. По требованию представителей правоохранительных органов проводить проверку готовности места проведения мероприятия.

2.4.4. Сотрудники Учреждения, оказывающего муниципальную Услугу (работу), должны обладать знаниями и навыками, необходимыми для осуществления своей профессиональной деятельности. Для решения основных задач, стоящих перед учреждением, необходимо создавать условия для повышения профессионального уровня специалистов.

2.5. Требования к условиям предоставления муниципальной Услуги (работы) с учетом ее специфики.

Учреждение, оказывающее муниципальную Услугу (работу), должно:

2.5.1. Проводить необходимую работу по техническому и материальному обустройству места проведения мероприятия (установка сцен, их оформление, оборудование звукоусиливающей аппаратурой, энергоснабжение и т.п.) и обеспечивать при этом соблюдение правил техники безопасности и противопожарной безопасности, отвечать санитарно-гигиеническим нормам и правилам.

2.6. Требования к порядку предоставления муниципальной Услуги (работы).

2.6.1. О проведении культурно-массового мероприятия Учреждение должно уведомить Управление по культуре, делам молодежи, спорту и туризму Администрации МО «Киясовский район» не позднее чем за две недели до предполагаемой даты проведения мероприятия.

2.6.2. В день проведения мероприятия доступ для посетителей в помещение (территорию) Учреждения должен быть открыт не позднее чем за 30 минут, а в зимний период не позднее чем за 1 час до начала мероприятия.

2.7. Показатели, характеризующие качество муниципальной Услуги (работы) с учетом ее специфики:

2.7.1. Перечень показателей, характеризующих качество предоставления муниципальной Услуги (работы):

№	Показатель	Единица измерения	Формула расчета	Значение показателя	Источник информации о значении показателя (исходные данные для ее расчета)
1.	Доля специалистов со средним профессиональным и высшим образованием	%	количество специалистов с высшим и средним профессиональным образованием / общее количество специалистов	от 50 до 90	Копия диплома об образовании
2.	Повышение уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления муниципальных услуг	%		от 75 до 90	Анализ результатов Мониторинга по группам факторов

2.8. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве муниципальной Услуги (работы):

2.8.1. Учреждение, оказывающее муниципальную Услугу (работу), должно обеспечить по требованию потребителей муниципальной Услуги (работы) книгой отзывов и предложений. Учет мнения потребителей о качестве муниципальной Услуги (работы) осуществляется путем проведения опроса населения (не реже 1 раза в год).

3. Контроль за соблюдением Стандарта

3.1. В обязанности Управления по культуре, делам молодежи, спорту и туризму Администрации МО «Киясовский район» входит:

3.1.1. Организация предоставления муниципальной Услуги (работы), в том числе финансирование муниципальной Услуги (работы).

3.1.2. Контроль за выполнением учреждением, оказывающим муниципальную Услугу (работу), своих обязанностей в соответствии с настоящим Стандартом.

3.2. Ответственность за качество оказания муниципальной Услуги (работы).

Руководитель Учреждения, оказывающего муниципальную Услугу (работу), несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемой муниципальной Услуги (работы).

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)
«ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ДЕТЯМ ШКОЛЬНОГО
ВОЗРАСТА В СФЕРЕ КУЛЬТУРЫ»
(далее – Стандарт)

1. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт разработан в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Бюджетным кодексом Российской Федерации, Постановлением Администрации МО «Киясовский район» от 21 июня 2012 года № 515 «Об утверждении реестра услуг предоставляемых муниципальными учреждениями, подведомственными Администрации муниципального образования «Киясовский район», в которых размещается муниципальное задание», Уставом муниципального образования «Киясовский район».

1.2. Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу (работу) «Предоставление дополнительного образования детям школьного возраста в сфере культуры» в муниципальных бюджетных образовательных учреждениях дополнительного образования детей - «Киясовская детская школа искусств» и «Подгорновская детская школа искусств» муниципального образования «Киясовский район» (далее Учреждения), предоставляемую населению и оплачиваемую (финансируемую) из средств бюджета муниципального образования «Киясовский район» и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставляемых услуг.

1.3. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

Муниципальная услуга (работа) «Предоставление дополнительного образования детям школьного возраста в сфере культуры» - услуга (работа) в организации дополнительного образования детей, оказываемая получателям муниципальных услуг муниципальными учреждениями и иными организациями за счет средств бюджета муниципального образования «Киясовский район».

Стандарты качества предоставления муниципальной услуги (работы) «Предоставление дополнительного образования детям школьного возраста в сфере культуры» устанавливают основные параметры и требования, которым должна соответствовать совокупность характеристик муниципальной услуги (работы), определяющие ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя в сфере дополнительного образования.

Дополнительное образование детей – образование за рамками основного образования, органично сочетающее воспитание, обучение и развитие личности ребенка.

Участники образовательного процесса – обучающиеся, их родители (законные представители), педагогические работники.

Образовательная программа – нормативно-управленческий документ образовательного учреждения, характеризующий специфику содержания образования и особенности организации образовательного процесса.

Лицензирование в области образования – установление соответствия условий осуществления образовательного процесса, предлагаемых образовательным учреждением, государственным и местным требованиям в части строительных норм и правил, санитарных и гигиенических норм, охраны здоровья обучающихся и работников образовательных учреждений, оборудования учебных помещений, оснащенности учебного процесса, образовательного ценза педагогических работников и укомплектованности штатов.

2. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления бюджетных услуг в области дополнительного образования в сфере культуры и искусства:

2.1. Конституция Российской Федерации;

2.2. Устав муниципального бюджетного образовательного учреждения дополнительного образования детей «Киясовская детская школа искусств»

2.3. Устав муниципального бюджетного образовательного учреждения дополнительного образования детей «Подгорновская детская школа искусств» муниципального образования «Киясовский район»;

3. Требования к качеству муниципальной услуги (работы) «Предоставление дополнительного образования детям школьного возраста в сфере культуры».

3.1. Требования к размещению и режиму работы учреждений дополнительного образования детей в сфере культуры:

3.1.1. Учреждения дополнительного образования в сфере культуры и структурные подразделения должны быть размещены в зданиях и помещениях, в пределах территориальной доступности для получателей услуг.

3.1.2. Режим работы учреждения дополнительного образования в сфере культуры определяется Уставом учреждения. Занятия детей в учреждениях дополнительного образования могут проводиться также в выходные дни и каникулярное время.

Начало занятий в учреждениях дополнительного образования в сфере культуры должно быть не ранее 8-00 ч., а их окончание - не позднее 22-00 ч.

3.1.3. Учреждение, выполняющее муниципальную Услугу (работу), должно обеспечить беспрепятственный доступ к муниципальной Услуге (работе) и должно быть обеспечено санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями (гардероб, туалетная комната, санузел), укомплектовано необходимой мебелью, техническими средствами и специальным оборудованием.

3.1.4. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда.

3.1.5. Здания учреждений дополнительного образования в сфере культуры должны быть оборудованы системами хозяйственно-питьевого, противопожарного и холодного водоснабжения, канализацией и водостоками.

3. 2. Техническое оснащение учреждений дополнительного образования в сфере культуры.

3.2.1. Каждое учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, инструментами, аппаратурой, приборами, и отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемой услуги (работы).

3.2.2. Основным техническим оснащением учреждений дополнительного образования в сфере культуры в соответствии с реализуемыми в учебном процессе программами дополнительного образования являются:

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

3.2.3. 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.

3.2.4. 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.

3.3. Требования к кадрам учреждения дополнительного образования в сфере культуры и их квалификации

3.3.1. Учреждение дополнительного образования в сфере культуры должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

3.3.2. Предоставление услуги (работы) по дополнительному образованию в сфере культуры осуществляют следующие виды персонала:

- 1) административно-управленческий персонал (руководители учреждений);
- 2) педагогический персонал (педагоги, концертмейстеры дополнительного образования);
- 3) прочий персонал (уборщики помещений, вахтеры, сторожи и так далее);

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

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

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

3.3.6. Педагогические и руководящие работники учреждений дополнительного образования в сфере культуры один раз в пять лет должны проходить обязательную аттестацию. По результатам аттестации педагогическим работникам присваиваются разряды, соответствующие определенному уровню квалификации.

3.3.7. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения, предоставляющего услугу (работу) 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.

3.3.8. К педагогической деятельности в учреждениях дополнительного образования не допускаются лица, которым она запрещена приговором суда или по медицинским показаниям, а также лица, имеющие судимость за преступления, предусмотренные Уголовным кодексом Российской Федерации.

3.4. Требования к технологии оказания услуги (работы) дополнительного образования в сфере культуры.

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

3.4.2. Услуга (работа) дополнительного образования в области культуры должна носить заявительный характер и предоставляться вне зависимости от медицинского состояния учащегося (за исключением случаев несовместимости медицинского состояния ребенка выбранному направлению обучения).

3.4.3. Количество учреждений, предоставляющих услуги (работы) дополнительного образования в сфере культуры и искусства, должно обеспечивать всех желающих заниматься в них.

3.4.4. Прием детей в учреждения дополнительного образования в сфере культуры проводится по заявлению родителей свободного образца. Зачисление осуществляется приказом директора учреждения после комплектации пакета документов на ребенка (заявление, свидетельство о рождении).

3.4.5. Порядок приема граждан в учреждения дополнительного образования в сфере культуры должен быть доведен до сведения учеников, их родителей (законных представителей). Порядок приема должен обеспечивать прием граждан, прошедших проверку способностей в области соответствующего вида искусства на конкурсной основе.

3.4.6. 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.

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

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

3.4.9. Расписание занятий в учреждениях дополнительного образования 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:

- продолжительность занятия в учреждении дополнительного образования без перерыва должна составлять не более 45 минут;

4. Требования к организации образовательного процесса в сфере дополнительного образования

4.1. Учреждения, оказывающие услуги (работы) по предоставлению дополнительного образования в сфере культуры, должны предоставлять широкий спектр программ дополнительного образования, удовлетворяющих и способствующих развитию способности детей, самореализации личности ребенка, успешной адаптации воспитанника в обществе.

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

4.3. Занятия могут быть индивидуальными и групповыми, в зависимости от выбранного направления обучения;

4.4. Количество обучающихся в группах определяется в зависимости от направления деятельности, возраста детей, срока обучения и закрепляется учебными планами учреждения;

4.5. Расписание занятий составляется для создания наиболее благоприятного режима работы и отдыха детей.

4.6. Учебные помещения должны быть оснащены необходимым оборудованием, инвентарем, инструментами в соответствии с программой обучения;

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

4.8. Содержание образования в учреждениях дополнительного образования в сфере культуры строится на основании:

- 1) типовых программ, утвержденных Учреждением культуры РФ;
- 2) адаптированных программ, утвержденных педагогическим советом учреждения;
- 3) авторских программ, прошедших экспертизу в установленном порядке.

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

5. Требования к результативности (эффективности) предоставления услуги (работы), которая оценивается на основании показателей качества услуг и различными методами (в том числе путем проведения опросов):

5.1. Перечень показателей, характеризующих качество предоставления муниципальной Услуги (работы):

№	Показатель	Единица измерения	Формула расчета	Значение показателя	Источник информации о значении показателя (исходные данные для ее расчета)
1.	Доля специалистов со средним профессиональным и высшим образованием	%	количество специалистов с высшим и средним профессиональным образованием / общее количество специалистов	от 50 до 90	Копия диплома об образовании
2.	Повышение уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления муниципальных услуг	%		от 75 до 90	Анализ результатов Мониторинга по группам факторов

Качественная услуга (работа) дополнительного образования в сфере культуры должна обеспечить:

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

2) расширение знаний учащихся учреждений дополнительного образования;

3) развитие творческих способностей учащихся;

4) самореализацию и самовоспитание учащихся;

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

6) организацию содержательного досуга и занятости учащихся;

7) результаты участия учащихся в фестивалях, выставках, конкурсах различного уровня.

8) Учет мнения потребителей о качестве муниципальной Услуги (работы) осуществляется путем проведения опроса населения (не реже 1 раза в год).

6. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

6.1. Общие положения

6.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего стандарта качества муниципальных услуг за несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего стандарта могут родители (законные представители).

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

– указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги (работы);

– жалоба на нарушение требований стандарта директору муниципального учреждения (в его отсутствие – заместителю);

– жалоба на нарушение требований стандарта в Управление по культуре, делам молодежи, спорту и туризму Администрации МО «Киясовский район»

– обращение в суд.

6.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги (работы).

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

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

6.3. Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги (работы).

6.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, право на обжалование заявителем может быть осуществлено в письменной или устной форме. Муниципальное учреждение, оказывающее муниципальные услуги (работы), не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

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

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

– принять меры по установлению и устранению факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований нарушителя;

– аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

6.3.4. Должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги (работы), 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.6.3.2.

6.3.5. В случае аргументированного отказа, муниципальное учреждение, оказывающее муниципальные услуги (работы), должно в течении 1 месяца предоставить заявителю официальный ответ в письменной форме.

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

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

6.3.8. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Управление по культуре, делам молодежи, спорту и туризму Администрации МО «Киясовский район».

7. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальных услуг

7.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудниками муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги (работы)

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

7.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителей муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги (работы).

К ответственности за нарушение требований стандарта могут быть привлечены только руководители муниципальных учреждений по результатам установления имевшего места факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий Управления по культуре, делам молодежи, спорту и туризму Администрации МО «Киясовский район» или судебного решения.

7.3. За нарушение требований стандарта применяется дисциплинарное взыскание (замечание, выговор, увольнение по соответствующим основаниям).

8. Контроль за соблюдением Стандарта

8.1. В обязанности Управления по культуре, делам молодежи, спорту и туризму Администрации МО «Киясовский район» входит:

8.1.1. Организация предоставления муниципальной Услуги (работы), в том числе финансирование муниципальной Услуги (работы).

8.1.2. Контроль за выполнением учреждений, оказывающих муниципальную Услугу (работу), своих обязанностей в соответствии с настоящим Стандартом.

8.2. Ответственность за качество оказания муниципальной Услуги (работы).

Руководитель Учреждения, оказывающего муниципальную Услугу (работу), несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемой муниципальной Услуги (работы).

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)
" ОРГАНИЗАЦИЯ КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫХ МЕРОПРИЯТИЙ"
(далее - Стандарт)

1. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт разработан в соответствии с Законом Удмуртской Республики "О республиканских стандартах качества предоставления государственных услуг в Удмуртской Республике", Постановлением Правительства Удмуртской Республики от 30 июня 2008 г. N 173 «Об утверждении республиканских стандартов качества предоставления государственных услуг в сфере культуры», Постановлением Администрации МО «Киясовский район» от 21 июня 2012 года № 515 «Об утверждении реестра услуг предоставляемых муниципальными учреждениями, подведомственными Администрации муниципального образования «Киясовский район», в которых размещается муниципальное задание», Уставом муниципального образования «Киясовский район».

1.2. Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу (работу) "Организация культурно-досуговых мероприятий " (далее – муниципальная Услуга (работа)), предоставляемую населению Киясовского района **муниципальным бюджетным учреждением культуры «Киясовский межпоселенческий Дом культуры»** (включая как его филиалы, так и юридическое лицо – Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Подгорновский сельский Дом культуры» муниципального образования «Киясовский район») за счет средств бюджета муниципального образования «Киясовский район» (далее - Учреждение).

Настоящим Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной Услуги (работы) в целом.

Единица измерения государственной Услуги (работы) - 1 посетитель.

Организация культурно-досуговых мероприятий является бесплатным видом муниципальной Услуги (работы) в рамках определенного бюджетного финансирования.

1.3. Орган, ответственный за организацию предоставления муниципальных Услуг, указанных в п. 1.2 настоящего раздела, - Управление по культуре, делам молодежи, спорту и туризму Администрации МО «Киясовский район».

2. Требования к содержанию Стандарта

2.1. Наименование муниципальной Услуги (работы) - " Организация культурно-досуговых мероприятий".

Муниципальная Услуга (работа) " Организация культурно-досуговых мероприятий" может быть оказана в следующих формах:

- постановка и возобновление спектаклей и концертных программ;
- прокат спектаклей, концертных программ;
- организация и проведение гастролей;
- организация и проведение выездных мероприятий на территории Удмуртской Республики;

- проведение прочих мероприятий в сфере поддержки учреждений культуры и искусства.

2.2. Порядок информирования населения о муниципальной Услуге (работе) и об организации, ее предоставляющей.

Информационное сопровождение деятельности учреждений, порядка и правил предоставления муниципальной Услуги (работы) должно быть доступно населению Киясовского района.

Учреждение, осуществляющее проведение мероприятия, информирует население посредством размещения афиш на территории учреждения, рекламы на улицах, в средствах массовой информации и сети Интернет не позднее чем за две недели до предполагаемой даты проведения мероприятия.

Потребители услуг вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о предоставляемых муниципальных Услугах (работы).

2.3. Перечень получателей муниципальных Услуг (работы) и процедура принятия решения о предоставлении муниципальных Услуг (работы).

Муниципальная Услуга (работа) на территории Киясовского района может быть оказана всем гражданам вне зависимости от пола, национальности, места жительства и места регистрации, религиозных убеждений, иных обстоятельств. На отдельные мероприятия может быть установлено возрастное ограничение для посетителей.

Потребители муниципальной Услуги (работы) свободно посещают место проведения мероприятия, если иное не предусмотрено порядком его проведения, или если оно проводится на платной основе - при наличии билетов или документов, дающих право на вход, и пользуются всеми услугами (работами), предоставляемыми организаторами мероприятия и администрацией места проведения мероприятия.

Учреждение, занимающееся проведением культурно-досугового мероприятия, имеет право не оказывать муниципальную Услугу (работу) лицу, допустившему или ранее допускаяшему нарушение правил пользования муниципальной Услугой.

2.4. Требования к учреждениям, оказывающим муниципальную Услугу (работу):

- проводить необходимую работу по техническому и материальному обустройству места проведения мероприятия (установка сцен, их оформление, оборудование звукоусиливающей аппаратурой, энергоснабжение и т.п.) и обеспечивать при этом соблюдение правил техники безопасности и противопожарной безопасности;

- размещать в общедоступных для потребителей муниципальной Услуги (работы) местах на территории проведения мероприятия правила пользования муниципальной Услугой (правила поведения на территории организации);

- принимать меры по исключению продажи спиртных, слабоалкогольных напитков, пива и прохладительных напитков в стеклянной и металлической таре в местах проведения мероприятия, а также меры по исключению потребления спиртных, слабоалкогольных напитков и пива в неустановленных местах и по удалению с мероприятия лиц, находящихся в состоянии опьянения, оскорбляющем человеческое достоинство и общественную нравственность;

- по требованию представителей правоохранительных органов проводить проверку готовности места проведения мероприятия;

- в случае возникновения в ходе подготовки или проведения мероприятия предпосылок к совершению террористических актов, экстремистских проявлений, беспорядков и иных опасных противоправных действий незамедлительно сообщить об этом должностным лицам правоохранительных органов, осуществляющих обеспечение безопасности граждан на мероприятии, оказывать им необходимую помощь и неукоснительно выполнять их указания.

2.5. Требования к условиям предоставления муниципальной Услуги (работы) с учетом ее специфики.

О проведении культурно-зрелищного мероприятия учреждение должно уведомить Управление по культуре, делам молодежи, спорту и туризму Администрации МО «Киясовский район» не позднее, чем за две недели до предполагаемой даты проведения мероприятия. В случае если учреждение планирует проведение мероприятий на длительный период, в Управление по культуре, делам молодежи, спорту и туризму Администрации МО «Киясовский район» представляется программа мероприятий на этот период.

2.6. Требования к порядку предоставления муниципальной Услуги (работы), включая возможность выбора потребителем учреждения, предоставляющего муниципальную Услугу (работу).

В день проведения мероприятия доступ для посетителей в помещение (территорию) учреждения должен быть открыт не позднее, чем за 30 минут, а в зимний период не позднее чем за 1 час до начала мероприятия.

После окончания мероприятия учреждение обеспечивает уборку места проведения мероприятия и прилегающей территории.

2.7. Показатели, характеризующие качество муниципальной Услуги (работы):

2.7.1. Перечень показателей, характеризующих качество предоставления муниципальной Услуги (работы):

№	Показатель	Единица измерения	Формула расчета	Значение показателя	Источник информации о значении показателя (исходные данные для ее расчета)
1.	Доля специалистов со средним профессиональным и высшим образованием	%	количество специалистов с высшим и средним профессиональным образованием / общее количество специалистов	от 50 до 90	Копия диплома об образовании
2.	Повышение уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления муниципальных услуг	%		от 75 до 90	Анализ результатов Мониторинга по группам факторов

Проведение культурно-зрелищных мероприятий может производиться в любой день недели. Мероприятия не могут начинаться ранее 8.00 и оканчиваться позже 23.00. Ежедневный режим работы персонала устанавливается учреждением самостоятельно в соответствии с потребностью в проведении конкретных работ. На проведение санитарного дня отводится 1 день в месяц.

Сотрудники учреждения, оказывающего муниципальную Услугу (работу), должны обладать знаниями и навыками, необходимыми для осуществления своей профессиональной деятельности. Для решения основных задач, стоящих перед учреждениями, необходимо создавать условия для повышения профессионального уровня специалистов.

2.8. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве муниципальной Услуги (работы).

Учреждение, оказывающее муниципальную Услугу (работу), должно обеспечить по требованию потребителей услуг книгой отзывов и предложений. Учет мнения потребителей о качестве муниципальной Услуги (работы) осуществляется путем проведения опроса населения (не реже 1 раза в год).

3. Контроль за соблюдением Стандарта

3.1. В обязанности Управления по культуре, делам молодежи, спорту и туризму Администрации МО «Киясовский район» по обеспечению качества и доступности предоставления муниципальной Услуги (работы) входит:

- организация предоставления муниципальной Услуги (работы), в том числе обеспечение финансирования муниципальной Услуги (работы);
- контроль за выполнением учреждениями, оказывающими муниципальную Услугу (работу), своих обязанностей в соответствии с настоящим Стандартом;
- другие положения, характеризующие требования к предоставлению муниципальных Услуг (муниципальное задание, «дорожная карта»).

3.2. Ответственность за качество оказания муниципальной Услуги (работы).

Руководитель учреждения, оказывающего муниципальную Услугу (работу), несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых муниципальных Услуг.

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ (РАБОТЫ)
"ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ ЭКСКУРСИЙ"
(далее - Стандарт)

1. Общие положения

1.1. Настоящий Стандарт разработан в соответствии с Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 г. N 132-ФЗ в редакции Федеральных законов с изменениями и дополнениями, Федеральным законом от 07.02.1993 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей" с изменениями и дополнениями, Правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, утв. постановлением Правительства РФ от 18.06.2007 г. N 452 с изменениями и дополнениями, Федеральным законом "О транспортной безопасности" от 09.02.2007 г. N 16-ФЗ в редакции Федеральных законов с изменениями и дополнениями, Федеральным законом "О безопасности дорожного движения" от 10.12.1995 г. N 196-ФЗ в редакции Федеральных законов с изменениями и дополнениями, Постановлением Администрации МО «Киясовский район» от 21 июня 2012 года № 515 «Об утверждении реестра услуг предоставляемых муниципальными учреждениями, подведомственными Администрации муниципального образования «Киясовский район», в которых размещается муниципальное задание», Уставом муниципального образования «Киясовский район».

1.2. Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу (работу) "Организация и проведение экскурсий" (далее – экскурсионная услуга (работа)), предоставляемую **муниципальным бюджетным учреждением культуры «Центр удмуртской культуры» муниципального образования «Киясовский район».**

Настоящим Стандартом устанавливаются основные требования, определяющие качество предоставления муниципальной Услуги (работы).

Единица измерения муниципальной Услуги (работы) - 1 посещение.

Орган, ответственный за организацию предоставления муниципальных Услуг, указанных в п. 1.2 настоящего раздела, - Управление по культуре, делам молодежи, спорту и туризму Администрации МО «Киясовского района»

2. Термины и определения

2.1. Экскурсионные услуги (работы) - туристские услуги (работы) по разработке, организации и проведению экскурсий.

2.2. Экскурсия - услуга (работа) по организации посещения объектов экскурсионного показа (объекты природного, историко-культурного наследия, промышленные предприятия и др.) индивидуальными туристами (экскурсантами) или туристскими группами, заключающаяся в ознакомлении и изучении указанных объектов в сопровождении экскурсовода, гида, гида-переводчика, продолжительностью менее 24 ч без ночевки.

2.3. Экскурсант - потребитель экскурсионных услуг.

2.4. Экскурсовод (гид) - профессионально подготовленное лицо, осуществляющее деятельность по ознакомлению экскурсантов (туристов) с объектами экскурсионного показа в стране (месте) временного пребывания.

2.6. Сопровождающий - физическое лицо, имеющее профессиональную подготовку, опыт, знания и навыки, оказывающее информационные и организационные услуги (работы), необходимые при проведении экскурсии, и квалифицированную помощь экскурсантам.

2.7. Объекты экскурсионного показа (экскурсионные объекты) - материальная основа экскурсионного показа, включающая памятные места, здания и сооружения, памятники истории, архитектуры, искусства и археологии, природные объекты (заповедники, заказники, реликтовые растения и др.), промышленные и другие предприятия, экспозиции музеев, картинных галерей, выставок, которые во время экскурсии демонстрируют экскурсантам.

2.8. Демонстрация объекта (экскурсионного объекта) - совокупность методических приемов и форм предоставления информации, с помощью которых проводится ознакомление экскурсантов с объектом показа в соответствии с целью и тематикой экскурсии.

2.9. Программа экскурсии (экскурсионная программа) - последовательность посещения и изучения объектов показа с предоставлением информации об указанных объектах.

2.10. Маршрут экскурсии - путь следования туристов (экскурсантов), включающий в себя посещение объектов показа.

2.11. Качество экскурсионных услуг - совокупность свойств и характеристик экскурсионных услуг, определяющих способность удовлетворять потребности экскурсантов.

Примечание.

Характеристики экскурсионных услуг включают профессиональную подачу материалов экскурсии, владение методикой экскурсии, этику общения экскурсовода и экскурсантов, эстетичность и комфортность экскурсии.

2.12. Оценка качества экскурсионных услуг - количественное или качественное определение степени соответствия показателей качества экскурсионных услуг (процесса оказания услуг) установленным требованиям.

2.13. Вид экскурсионной услуги (работы) - совокупность однородных экскурсионных услуг, характеризующихся общими технологическими признаками и соответствующих определенной тематике.

2.14. Условия предоставления экскурсионных услуг - совокупность факторов, воздействующих на туриста (экскурсанта) в процессе предоставления экскурсионных услуг.

2.15. Экскурсионная методика (методика ведения экскурсии) - совокупность методических приемов подготовки и проведения экскурсий, а также требований и правил, предъявляемых к экскурсии.

3. Виды экскурсионных услуг и экскурсий

3.1. Экскурсионные услуги (работы) представляют собой деятельность субъектов туристской индустрии (туроператоров, турагентств, туристско-экскурсионных, экскурсионных организаций), а также физических лиц (экскурсоводов, гидов-переводчиков), имеющих необходимую квалификацию по разработке, организации и проведению экскурсий.

4. Общие требования к экскурсионным услугам (работам) и экскурсиям.

4.1. Основными требованиями к экскурсионным услугам (работам) являются:

- соответствие функциональному назначению (информационная наполненность);
- точность и своевременность выполнения;
- соответствие требованиям безопасности;
- качество

Перечень показателей, характеризующих качество предоставления муниципальной услуги (работы):

№	Показатель	Единица измерения	Формула расчета	Значение показателя	Источник информации о значении показателя (исходные данные для ее расчета)
1.	Доля специалистов со средним профессиональным и высшим образованием	%	количество специалистов с высшим и средним профессиональным образованием / общее количество специалистов	от 50 до 90	Копия диплома об образовании

2.	Повышение уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления муниципальных услуг	%		от 75 до 90	Анализ результатов Мониторинга по группам факторов
----	---	---	--	-------------	--

4.2. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве муниципальной Услуги (работы):

4.3. Учреждение, оказывающее муниципальную Услугу (работу), должно обеспечить по требованию потребителей муниципальной Услуги (работы) книгой отзывов и предложений. Учет мнения потребителей о качестве муниципальной Услуги (работы) осуществляется путем проведения опроса населения (не реже 1 раза в год).

4.4. Материально-техническая база исполнителя экскурсионных услуг должна позволять разрабатывать и реализовать экскурсионные услуги (работы) в соответствии с требованиями настоящего стандарта самостоятельно или при помощи соисполнителей на основании заключенных договоров.

4.5. Основным требованием к научно-методической базе исполнителя является наличие и использование в экскурсионной работе современных экскурсионных методик, включающих применение научно обоснованных приемов и способов подготовки, организации и проведения экскурсий, а также систему подготовки и повышения квалификации кадров.

4.6. Основными требованиями к экскурсиям являются: познавательная ценность, научное содержание, воспитательное воздействие, наглядность, достоверность, доступность, качество изложения материала (текста экскурсии), дифференцированный подход к экскурсантам различных категорий.

4.7. Текст экскурсии должен соответствовать следующим критериям: ясность изложения, четкость формулировок, необходимый (достаточный) объем фактического материала и информации по теме, литературный язык.

4.8. Маршрут экскурсии должен быть сформирован в логической последовательности, обеспечивать раскрытие темы, доступность и удобство осмотра объекта показа (специально оборудованные площадки), предусматривать отсутствие длительных пауз в показе и рассказе экскурсовода.

4.9. К моменту проведения экскурсии рекомендуется иметь несколько вариантов движения экскурсионной группы с целью возможности изменения маршрута.

5. Требования безопасности экскурсионных услуг

5.1. Экскурсионные услуги (работы) должны соответствовать требованиям безопасности к процессам оказания и результатам услуг, обеспечивать сохранность жизни, здоровья и имущества экскурсантов в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными документами федеральных органов исполнительной власти и ГОСТ Р 50644.

5.2. Сохранность имущества экскурсантов может быть обеспечена гарантией компенсации ущерба или определена условиями страхования имущества экскурсантов.

5.3. При оказании экскурсионных услуг должна быть обеспечена экологическая безопасность, предусматривающая предотвращение возможности оказания вредных воздействий на окружающую среду: флору, фауну, воздушный и водный бассейны, почву, недра, ионосферу и т.п.

5.4. При проведении транспортных экскурсий должно быть обеспечено соблюдение требований действующего законодательства Российской Федерации по транспортной безопасности.

6. Требования к исполнителям экскурсионных услуг

6.1. Исполнители экскурсионных услуг должны обладать следующими умениями и навыками:

- профессиональной подготовкой необходимого уровня и квалификацией, соответствующей выполняемой работе;
- навыками и опытом предоставления информации по предмету экскурсии и экскурсионным объектам.

Исполнители экскурсионных услуг должны соблюдать профессиональную этику поведения.

6.2. Исполнители экскурсионных услуг должны проходить аттестацию с целью подтверждения профессионального уровня в соответствии с законодательством и нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также требованиями, установленными руководителем экскурсионной организации.

7. Контроль за соблюдением Стандарта

7.1. В обязанности Управления по культуре, делам молодежи, сорту и туризму Администрации МО «Киясовский район» по обеспечению качества и доступности предоставления муниципальной Услуги (работы) входит:

- организация предоставления муниципальной Услуги (работы), в том числе обеспечение финансирования муниципальной Услуги (работы);

- контроль за выполнением учреждениями, оказывающими муниципальную Услугу (работу), своих обязанностей в соответствии с настоящим Стандартом;

- другие положения, характеризующие требования к предоставлению муниципальных Услуг (муниципальное задание, «дорожная карта»).

7.2. Ответственность за качество оказания муниципальной Услуги (работы).

Руководитель учреждения, оказывающего муниципальную Услугу (работу), несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых муниципальных Услуг (работ).

Мониторинг удовлетворенности населения
качеством предоставления услуг в сфере культуры

1. Управление по культуре, делам молодежи, спорту и туризму Администрации муниципального образования «Киясовский район» (далее - Учреждение) в целях обеспечения общест-венности информацией организует ежегодный Мониторинг удовлетворенности населения каче-ством предоставления услуг в сфере культуры (далее - Мониторинг).

2. Регулярный Мониторинг мнения **потребителей услуг** представляет собой эффективный инструмент принятия управленческих решений по улучшению и развитию деятельности учреж-дений в условиях управления, ориентированного на общественно значимые результаты.

3. Задачами Мониторинга являются:

- формирование банка данных планируемых и фактических показателей удовлетво-ренности;
- определение наличия и причин отклонений запланированных показателей от фактиче-ских;
- разработка мероприятий, направленных на обеспечение полноты, качества и доступно-сти государственных услуг в сфере культуры;
- формирование материалов, необходимых для подготовки докладов о результатах и ос-новных направлениях деятельности учреждений культуры.

4. Под удовлетворенностью посетителей доступностью и качеством услуг учреждений культуры понимается восприятие посетителями факта удовлетворения их запросов (потребно-стей или ожиданий).

Показатель удовлетворенности населения качеством услуг включен в состав индикаторов, характеризующих достижение целей и задач Учреждения, обозначенных основных направлени-ях его деятельности как субъекта бюджетного планирования.

5. Оценка показателя эффективности деятельности учреждения культуры «удовлетво-ренность населения качеством предоставления услуг в сфере культуры» производится по сле-дующим равнозначным критериям, отраженным в таблице 1.

Таблица 1

Наименование пока-зателя эффективности	Критерии оценки	Максимальный	
		балл	процент
удовлетворенность населения качеством предоставления услуг в сфере культуры	Положительные результаты опроса (в форме ан-кетирования) граждан о качестве и доступности предоставления услуг в учреждении	5	50
	Положительные результаты независимой оценки качества предоставления услуг	5	50
	Наличие письменных жалоб, поступивших от граждан, на качество оказания услуг, признанных обоснованными по результатам проверок Учреж-дением и контрольно-надзорными органами	-5	-50
	ИТОГО	10	до 100

6. Обобщающее значение показателя «удовлетворенность населения качеством предостав-ления услуг в сфере культуры» определяется по следующей формуле:

$$K_{ун} = \frac{(K_{уо} + K_{эо})}{2} * 100\%, \text{ где}$$

K_{ун}(%)- обобщающий коэффициент удовлетворенности, %

K_{уо}(%) - коэффициент удовлетворенности (опрос), %;

K_{эо}(%) – коэффициент независимой оценки, %

При наличии письменных жалоб, поступивших от граждан, на качество оказания услуг, признанных обоснованными по результатам проверок Учреждением и контрольно-надзорными органами, полученный обобщающий коэффициент удовлетворенности уменьшается на 30%.

7. До утверждения порядка организации и проведения независимой оценки качества предоставления услуг целевой показатель «удовлетворенность населения качеством предоставления услуг в сфере культуры» оценивается по результатам опроса (в форме анкетирования) граждан о качестве и доступности предоставления услуг в учреждении с максимальным значением показателя 100%.

При наличии письменных жалоб, поступивших от граждан, на качество оказания услуг, признанных обоснованными по результатам проверок Учреждением и контрольно-надзорными органами, полученный Анализ результатов Мониторинга по группам факторов (в форме анкетирования) граждан уменьшается на 50%.

8. В ходе организации и проведения мониторинга:

- составляется социальный портрет аудитории посетителей, определяется ее целевые ориентации и причины низкой культурно-досуговой активности;
- оценивается уровень удовлетворенности потребителей на основе выявления значимости с их точки зрения факторов, определяющих качество услуг культуры;
- определяются приоритетные направления деятельности учреждений культуры с целью улучшения их работы, а также разрабатывается для данных направлений система мероприятий, нацеленных на преодоление выявленных негативных моментов, повышение доступности и качества услуг;
- собираются и анализируются предложения респондентов по улучшению работы учреждений культуры.

9. Удовлетворенность населения качеством предоставления услуг в сфере культуры (далее – удовлетворенность) исследуется по следующим группам факторов удовлетворенности, отраженным в таблице 2.

Таблица 2.

№ п/п	Группа факторов (аспект обслуживания)
1.	Условия доступа в учреждение культуры (режим работы учреждения, условия доступа для потребителей с ограниченными возможностями здоровья и др.)
2.	Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения)
3.	Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме
4.	Техническое оснащение учреждения культуры
5.	Оценка действий персонала по оказанию услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность)
6.	Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры
7.	Доступность стоимости услуг, предоставляемых учреждением культуры
8.	Разнообразие услуг, предоставляемых учреждением культуры (репертуара, выставок, в том числе документальных, форм проведения мероприятий, в том числе информационного характера; эстетичность оформления мероприятий, выставок и др.)

10. Опрос посетителей учреждений культуры производится при проведении мероприятий по направлениям деятельности (при проведении спектакля, концерта, культурно-массового, досугового или тематического информационного мероприятия и т.п.) по критериям «Важность» и «Удовлетворенность» в соответствии с прилагаемой к Мониторингу форме опросного листа (приложение 1).

11. Целью опроса является оценка отдельных аспектов качества предоставления услуг в сфере культуры и степень удовлетворенности населения Удмуртской Республики качеством услуг, предоставляемых учреждениями культуры, а также выделение наиболее важных критериев деятельности учреждения с позиции потребителей.

Определены значения баллов:

по критерию «Важность»:

5 – важный, 3 – не очень важный, 1- абсолютно неважный;

по критерию «Удовлетворенность»:

5 – удовлетворен полностью, 3 – не совсем удовлетворен, 1 – совершенно не удовлетворен.

12. В целях получения объективной оценки мониторинга количество опрошенных посетителей не должно быть менее количества, отраженного в таблице 3.

Таблица 3

№ п/п	Численность населения (чел.)	Количество опрошенных посетителей (респондентов)
1.	до 400	25 процентов населения
2.	свыше 400	100 человек

Респонденты (участники опроса) заполняют анкеты самостоятельно. Работники учреждения, ответственные за проведение опроса инструктируют, при необходимости дают разъяснения посетителям учреждения.

Баллы по всем группам факторов оценки удовлетворенности населения качеством предоставления услуг в сфере культуры проставляются в обязательном порядке для расчета коэффициента удовлетворенности качеством услуги.

13. Коэффициент удовлетворенности позволяет оценить уровень удовлетворенности потребителей с учетом значимости факторов, влияющих на качество и доступность услуг учреждений культуры.

Коэффициент удовлетворенности определяется как сумма средних значений удовлетворенности по всем влияющим на качество и доступность обслуживания факторам, взвешенных с учетом значимости этих факторов для обеспечения качества и доступности:

$$K_y = \frac{\sum_{\phi=1}^n (V_{\phi} \times B_{\phi})}{\sum_{\phi=1}^n B_{\phi}}, \text{ где:}$$

K_y - коэффициент удовлетворенности, баллов;

U_{ϕ} - среднее значение критерия «удовлетворенность» по фактору ϕ , баллов;

V_{ϕ} - среднее значение критерия «важность» по фактору ϕ для обеспечения удовлетворенности клиентов качеством услуг, баллов;

ϕ - значимый для обеспечения качества услуг учреждений культуры фактор (ϕ от 1- 8).

Для вычисления значения коэффициента удовлетворенности в процентах по результатам опроса населения применяется следующая формула:

$$K_{yo}, \% = \frac{K_y * 100\%}{5}, \text{ где}$$

5

$K_{yo}(\%)$ - коэффициент удовлетворенности (опрос), %;

K_y - коэффициент удовлетворенности, баллов;

5 - максимальное количество баллов в используемой для сбора первичных данных оценочной шкале (для сбора первичных данных о важности и удовлетворенности по выделенным факторам оценки применяется пятибалльная шкала).

Средние значения коэффициента удовлетворенности и важности в баллах определяются по каждой группе факторов в соответствии со следующей формулой:

$$K_u \phi = \frac{P_{yn} * 5 + P_y * 3 + P_{ny} * 1}{P_{yn} + P_y + P_{ny}}, \text{ где}$$

$$P_{yn} + P_y + P_{ny}$$

$K_u \phi$ - коэффициента удовлетворенности (важности) в баллах по группе факторов;

P_{yn} - численность респондентов, ответивших "удовлетворен полностью" ("важный"), чел.

P_y - численность респондентов, ответивших "не совсем удовлетворен" ("не очень важный"), чел.

P_{ny} - численность респондентов, ответивших "совершенно не удовлетворен" ("абсолютно неважный"), чел.

ϕ - значимый для обеспечения качества услуг учреждений культуры фактор (ϕ от 1 до 8).

Анализ результатов мониторинга по группам факторов производится по форме в соответствии с приложением 2 к настоящему Мониторингу, кроме того, составляется информация о результатах Мониторинга с интерпретацией значений коэффициента удовлетворенности в целом и по каждой группе факторов.

Интерпретация значений коэффициента удовлетворенности представлена в таблице 4.

Таблица 4

№ п/п	Значение коэффициента удовлетворенности, %	Интерпретация значений коэффициента удовлетворенности
1	≥ 90	Отличный
2	≥ 85	Очень хороший
3	≥ 80	Хороший
4	≥ 75	Средний
5	≥ 70	Вызывающий беспокойство
6	≥ 65	Плохой
7	≤ 60	Очень плохой

14. В целях повышения доступности и качества услуг учреждений культуры, а также совершенствования системы управления отраслью, учреждением разрабатывается комплекс мероприятий направленный на:

- развитие в учреждениях системы обратной связи с потребителями услуг путем внедрения системы регистрации, рассмотрения и реагирования на жалобы и предложения посетителей по улучшению работы;

- улучшение условий доступа к территориям, зданиям и помещениям для инвалидов, пожилых граждан, детей - в первую очередь, путем создания необходимой инфраструктуры: пандусы, лифты, эскалаторы, подъемники и т. п.;

- внесение изменений в режим работы учреждений культуры, например, продление рабочего времени в вечернее время;

- улучшение обеспечения населения информацией о работе учреждений культуры - с помощью рекламы в СМИ, Интернете и т.д., а также PR-мероприятий;

- улучшение качества обслуживания - путем проведения тренингов и семинаров по обучению работников культуры эффективным методам взаимодействия с посетителями;

- усовершенствование системы пространственно-ориентирующей информации путем установки указателей направлений потоков посетителей, информационных листовок о мероприятиях учреждений и т.п.;

- внедрение системы мониторинга удовлетворенности посетителей качеством и доступностью услуг в каждом отдельно взятом учреждении культуры;

- обеспечение эффективного обмена информацией между учреждениями культуры для выявления и распространения лучшего опыта.

Форма опросного листа
(для посетителей учреждений)

Уважаемый участник мониторинга!

Учреждение культуры (наименование учреждения) проводит мониторинг «Удовлетворенность населения муниципального образования «Киясовский район» качеством предоставляемых услуг в сфере культуры в целях принятия эффективных управленческих решений, направленных на повышение качества обслуживания населения».

Убедительно просим Вас ответить на вопросы предлагаемой анкеты.

В графе «Важность» - оцените, насколько важен, с Вашей точки зрения, каждый из перечисленных аспектов обслуживания.

В графе «Удовлетворенность» - оцените, насколько Вы удовлетворены каждым из перечисленных аспектов обслуживания

1. Удовлетворены ли Вы качеством предоставления услуг учреждениями культуры?

Группа факторов (аспект обслуживания)	Критерий «важность»	Критерий «удовлетворенность»
1. Условия доступа в учреждение культуры (режим работы учреждения, условия доступа для потребителей с ограниченными возможностями здоровья и др.)	5- важный	5- удовлетворен полностью
	3- не очень важный	3- не совсем удовлетворен
	1- абсолютно неважный	1- совершенно не удовлетворен
2. Место оказания услуг (комфортность условий, инфраструктура учреждения)	5- важный	5- удовлетворен полностью
	3- не очень важный	3- не совсем удовлетворен
	1- абсолютно неважный	1- совершенно не удовлетворен
3. Открытость и доступность информации об учреждении, его ресурсах и предоставляемых услугах, в том числе в электронной форме	5- важный	5- удовлетворен полностью
	3- не очень важный	3- не совсем удовлетворен
	1- абсолютно неважный	1- совершенно не удовлетворен
4. Техническое оснащение учреждения культуры	5- важный	5- удовлетворен полностью
	3- не очень важный	3- не совсем удовлетворен
	1- абсолютно неважный	1- совершенно не удовлетворен
5. Оценка действий персонала по оказанию услуги (доброжелательность, вежливость, компетентность)	5- важный	5- удовлетворен полностью
	3- не очень важный	3- не совсем удовлетворен
	1- абсолютно неважный	1- совершенно не удовлетворен
6. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб и предложений по улучшению работы учреждения культуры	5- важный	5- удовлетворен полностью
	3- не очень важный	3- не совсем удовлетворен
	1- абсолютно неважный	1- совершенно не удовлетворен
7. Доступность стоимости услуг, предоставляемых учреждением культуры	5- важный	5- удовлетворен полностью
	3- не очень важный <input type="checkbox"/>	3- не совсем удовлетворен
	1- абсолютно неважный	1- совершенно не удовлетворен
8. Разнообразие услуг, предоставляемых учреждением культуры (репертуар)	5- важный	5- удовлетворен полностью
	3- не очень важный	3- не совсем удовлетворен

ра, выставок, в том числе документальных, форм проведения мероприятий, в том числе информационного характера; эстетичность оформления мероприятий, выставок и др.)	1- абсолютно неважный	1- совершенно не удовлетворен
--	-----------------------	-------------------------------

2. Желали бы Вы чаще посещать учреждения культуры

- да нет

3. Что Вам мешает чаще посещать данное учреждение культуры

- недостаток свободного времени состояние здоровья
 усталость после работы семейно-бытовые условия
 отдаленность учреждения от дома режим работы учреждения
 недостатки в работе учреждения другое

4. Если Вы отметили в пункте 3 опросного листа позицию «недостатки в работе учреждения» или «другое», просим уточнить Ваше мнение (отметить конкретные недостатки, или другие причины, мешающие Вам посещать учреждения культуры)

5. Чтобы быть уверенными, что опрос охватил все социальные группы населения, просим Вас оставить общую информацию о себе.

5.1. Ваш пол:

- М Ж

5.2. Ваш возраст:

- 14-18 лет 40-49 лет
 19-29 лет 50-59 лет
 30-39 лет 60 лет и старше

5.3. Ваше место жительства:

- г. Ижевск
 Удмуртская Республика (город) _____
 Удмуртская Республика (сельский населенный пункт) _____
 другие регионы РФ _____

5.4. Социальная категория:

- Учащийся, студент Домохозяйка
 Рабочий Временно неработающий
 Служащий Пенсионер
 Предприниматель Другое

5.5. Образование:

- Высшее Неполное среднее
 Среднее специальное Начальное
 Полное (общее) среднее

Благодарим Вас за участие в мониторинге!