



АДМИНИСТРАЦИЯ ЦИМЛЯНСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

30.12.2009

№ 264

г. Цимлянск

Об утверждении Стандарта качества предоставления муниципальных услуг в сфере культуры

В целях повышения уровня качества оказания муниципальных услуг в сфере культуры, предоставляемых населению Цимлянского городского поселения, повышения объективности определения объема финансирования в сфере культуры, перехода к системе бюджетирования, ориентированного на результат, создания системы контроля за деятельностью муниципальных учреждений культуры, в соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Стандарты качества предоставления муниципальных услуг муниципальными учреждениями культуры Цимлянского городского поселения:

1.1. культурно-досугового типа – муниципальное учреждение «Цимлянский городской культурно-досуговый центр» Цимлянского городского поселения согласно приложению № 1;

1.2. общественной библиотекой – муниципальное учреждение культуры «Цимлянская городская библиотека» согласно приложению № 2.

2. Ведущему специалисту по организации досуга населения, физической культуре и спорту Степанову Д.А. обеспечить:

2.1. Доведение настоящего постановления до руководителей и сотрудников муниципальных учреждений культуры Цимлянского городского поселения;

2.2. Закрепление ответственных за предоставление муниципальной услуги в соответствии со Стандартом;

2.3. Соблюдение установленных требований Стандарта муниципальными учреждениями культуры по оказанию муниципальной услуги населению, а также при оценке потребности в предоставлении муниципальной услуги;

2.4. Информирование граждан, являющихся получателями услуги в сфере культуры, о требованиях утвержденного Стандарта.

3. Заместителю Главы Администрации по социальным вопросам и связям с общественностью Бетиной С.П. обеспечить контроль за соблюдением полноты и эффективности применения Стандарта.

4. Настоящее постановление вступает в силу с момента его подписания.

5. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя Главы Администрации по социальным вопросам и связям с общественностью Бетину С.П.

Глава Цимлянского
городского поселения

В.Б. Поляков

Постановление вносит заместитель Главы
Администрации по социальным вопросам и
связям с общественностью

СТАНДАРТ
качества предоставления муниципальных услуг муниципальным
учреждением культурно-досугового типа
«Цимлянский городской культурно-досуговый центр»
Цимлянского городского поселения

I. Общие положения

1. Область применения

1.1. Настоящий стандарт качества предоставления муниципальных услуг (далее – стандарт) устанавливает основные положения, определяющие качество услуг культурно-досугового учреждения, финансируемого из средств бюджета Цимлянского городского поселения.

1.2. Настоящий стандарт распространяется на услуги, предоставляемые населению культурно-досуговым учреждением, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления следующих услуг.

1.2.1. Создание условий для организации досуга и обеспечения жителей Цимлянского городского поселения услугами организаций культуры (на базе муниципального учреждения культуры клубного типа).

2. Нормативно-правовые акты, регламентирующие
качество предоставления муниципальных услуг.
Термины и определения.

2.1. В настоящем стандарте использованы следующие нормативные документы:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от «О внесении изменений в отдельные
31.12.2005 № 199-ФЗ законодательные акты Российской Федерации в связи с разграничением полномочий»;

Федеральный закон от «Об общих принципах организации местного
06.10.2003 № 131-ФЗ самоуправления в Российской Федерации»;

Закон РФ от 09.10.1992 № «Основы Законодательства РФ о культуре»;
3612-1

Федеральный закон от «О некоммерческих организациях»;
12.01.1996 № 7-ФЗ

Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей»;
от 07.02.1992 № 2300-1

Федеральный закон от «О народных художественных промыслах»;

09.12.1998 № 7-ФЗ Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ	«О пожарной безопасности»;
Федеральный закон от 22.08.1996 № 126-ФЗ Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1	«О государственной поддержке кинематографии Российской Федерации»; «О защите прав потребителей»;
Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 № 609	«Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;
Постановление Правительства РФ от 07.12.1996 № 1449	«О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;
Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р (в ред. распоряжения Правительства РФ от 13.07.2007 N 922-р)	«О социальных нормах и нормативах»;
Постановление Правительства Российской Федерации от 25.03.1999 № 329 (в ред. Постановления Правительства РФ от 23.12.2002 № 919)	«О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации»;
Постановление Правительства Российской Федерации от 17.11.1994 № 1264	«Об утверждении правил по киноvideообслуживанию населения»;
Областной закон Ростовской области от 22.10.2004 № 177-ЗС	«О культуре»;
Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52113-2003 утв. Постановлением Госстандарта РФ от 28.07.2003 № 253-ст	«Услуги населению. Номенклатура показателей качества»;
ГОСТ Р 50646-94.	«Услуги населению. Термины и определения»;
ГОСТ Р 50691-94.	«Модель обеспечения качества услуг»;
Государственный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 9001-2001. Утв. Постановлением Госстандарта РФ от 15.08.2001 № 333-ст	«Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. Требования»;
СНиП 21-01-97.	Система нормативных документов в строительстве. Строительные нормы и правила Российской Федерации. Пожарная безопасность зданий и сооружений;

Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ 13-01-94), введены в действие Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736;

Распоряжение Правительства «О социальных нормативах и нормах»;

РФ от 03.07.1996 № 1063-р (в редакции Правительства РФ от 13.07.2007 № 923-р)

Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций РФ от 20.02.2008 № 32 «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры»;

Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 25.05.2006 № 229 «Об утверждении методических указаний по реализации вопросов местного значения в сфере культуры городских и сельских поселений, муниципальных районов и методических рекомендаций по созданию условий для развития местного традиционного народного художественного творчества»;

Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 10.08.2007 № 1249 «Об утверждении временных методических рекомендаций о порядке учета сценическо-постановочных средств в учреждениях, проводящих зрелищные мероприятия»;

Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 06.01.1998 № 2 «Об утверждении и введении в действие правил охраны труда в театрах и концертных залах»;

Областной закон Ростовской области от 30.12.2005 № 456-ЗС «Об целевой программе «Молодежь Дона» на 2006 -2010 годы»;

Областной закон Ростовской области от 15.03 2007 № 652-ЗС «Об Областной целевой программе профилактики правонарушений в Ростовской области на 2007-2010 годы»;

Постановление Администрации Ростовской области от 11.09.2009 № 448 «Об утверждении областной долгосрочной целевой программы «Комплексные меры противодействия злоупотреблению наркотикам и их незаконному обороту на 2010- 2013 годы»;

Устав муниципального образования «Цимлянское городское поселение».

2.2. Термины и определения применяемые в настоящем Стандарте:

Качество услуги - совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя;

Контроль качества услуги	- деятельность по определению значений показателей качества услуги (процесса оказания услуги);
Организация досуга населения	- проведение культурно-досуговыми учреждениями массовых мероприятий культурно-познавательного и развлекательного характера, организация студий, творческих любительских, самодеятельных коллективов, объединений, клубов по интересам, в том числе декоративно-прикладного творчества и художественных промыслов;
Оценка качества услуги	- количественное или качественное определение степени соответствия показателя качества услуги (процесса оказания услуги) установленным требованиям;
Показатель качества услуги (обслуживания)	- количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги (обслуживания), составляющих ее (его) качество;
Получатели услуги	- население Цимлянского городского поселения, имеющее желание и возможность посетить (посещающее) муниципальные учреждения культуры с целью культурного развития и духовного обогащения, развития творческих, интеллектуальных, нравственных способностей;
Ресурсы	- средства, запасы, возможности, источники чего-либо;
Стандарт на услугу	- стандарт, устанавливающий требования, которым должна удовлетворять услуга, с тем, чтобы обеспечить соответствие ее назначению;
Учреждение клубного типа (клубное, культурно-досуговое учреждение)	- организация, основной деятельностью которой является предоставление населению разнообразных услуг социально-культурного, просветительского, оздоровительного и развлекательного характера, создание условий для занятий любительским художественным творчеством.

2.3. Основными факторами, влияющими на качество услуг, предоставляемых населению Цимлянского городского поселения культурно-досуговым учреждением (муниципальным учреждением культуры), являются:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение культурно-досугового типа;
- условия размещения и режим работы культурно-досугового учреждения;

- специальное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);
- укомплектованность специалистами и их квалификация;
- наличие информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг населению;
- наличие внутренней и внешней систем контроля за деятельностью учреждения.

3. Требования, предъявляемые к муниципальному учреждению культурно-досугового типа

3.1. Документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение:

1) Устав муниципального учреждения культуры (основной организационный документ, регламентирующий деятельность), включающий в себя следующие сведения:

- наименование и местоположение, юридический статус учреждения;
- правоспособность учреждения;
- цели и предмет деятельности учреждения (Цели деятельности муниципального учреждения культуры соответствуют полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры.);
- права и обязанности учреждения, его ответственность;
- управление учреждением, имущество и финансы учреждения;
- организация, оплата и дисциплина труда;
- порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации.

Устав муниципального учреждения культуры утверждается учредителем и регистрируется в Федеральной налоговой службе.

2) Руководства, правила, методики, инструкции, положения, регламентирующие процесс предоставления услуг, определяют методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривают меры совершенствования работы муниципального учреждения культуры.

В муниципальном учреждении культуры культурно-досугового типа используются следующие основные руководства и правила:

- правила внутреннего трудового распорядка;
- трудовые коллективные договоры;
- постановления и распоряжения Администрации Цимлянского городского поселения в области предоставления муниципальных услуг.

При оказании услуг в муниципальном учреждении культуры культурно-досугового (клубного) типа используются следующие инструкции:

- инструкции персонала учреждения (должностные инструкции);
- инструкции по охране труда в учреждении;
- инструкции по эксплуатации оборудования;
- инструкции для персонала при угрозе или возникновении террористических актов;
- инструкции о мерах пожарной безопасности в учреждении;
- иные инструкции.

Основными положениями в муниципальном учреждении культуры культурно-досугового (клубного) типа являются:

- положение о муниципальном учреждении культуры клубного типа Цимлянского городского поселения включать в себя следующие сведения:
 - предназначение учреждения;
 - порядок его формирования, деятельности, управления, реорганизации и ликвидации;
 - источники и порядок финансирования;
 - юридический статус (организационно-правовая форма и форма собственности);
 - ведомственная принадлежность и подчиненность;
 - штатное расписание, правила внутреннего распорядка;
 - объем предоставляемых услуг (обязательных и дополнительных);
 - положение о структурных подразделениях муниципального учреждения культуры клубного типа;
 - положения о клубных формированиях, действующих в учреждении;
 - положение об оплате труда работников муниципального учреждения культуры клубного типа;
 - положение о предоставлении платных услуг, утвержденное учредителем;
 - положение о премировании;
 - положение об аттестации творческих и руководящих работников;
 - иные положения.

3) Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру:

- технические паспорта на используемое оборудование, включая инструкции для пользования на русском языке;
- сертификаты соответствия на оборудование;
- инвентарные описи основных средств.

Эксплуатационные документы на имеющиеся в клубном учреждении техническое оснащение (оборудование, приборы и аппаратуру) способствуют обеспечению их нормального и безопасного функционирования и эксплуатации, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии. Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов.

4) Международные, национальные и региональные стандарты, Федеральные и областные законы, другие нормативные правовые акты органов государственной власти Российской Федерации и Ростовской области, министерства культуры Ростовской области, Администрации Цимлянского района, Администрации Цимлянского городского поселения.

5) Прочие документы: штатное расписание, перечень услуг, оказываемых муниципальным учреждением культуры клубного типа; методики работы с населением и собственной деятельности, паспорт муниципального

учреждения культуры, журналы учета работы учреждения и журнал учета работы каждого клубного формирования, соответствующая документация по ведению билетного хозяйства клубного учреждения (книга по учету бланков строгой отчетности, акты сдачи-приемки, акты о списании и т.д.);

В муниципальном учреждении культуры следует осуществлять регулярный (не реже 1 раза в год) пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

В соответствии с действующим законодательством муниципальному учреждению культуры при оказании услуг, регулируемых настоящим Стандартом, не требуется наличие лицензии и прохождения процесса государственной аккредитации.

3.2. Условия размещения и режим работы муниципального учреждения культуры

Муниципальное учреждение культуры и его структурные подразделения должно размещаться в центре города на пересечении пешеходных путей, вблизи транспортных сообщений, развязок и т.д. Учреждение и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенном или приспособленном здании и помещениях, доступных для населения.

Муниципальное учреждение культуры должно быть оборудовано входом для свободного доступа посетителей в помещение и обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащено телефонной связью. Муниципальное учреждение культуры должно быть обеспечено удобными подъездами и подходами, иметь электрическое освещение в вечернее и ночное время, а также иметь запасной (пожарный) выход и подъезд для производственных целей самого учреждения. Культурно-досуговое учреждение должно быть оснащено телефонной связью и выходом в Интернет.

При размещении в любых типах зданий и помещений культурно-досуговое учреждение должно быть оборудовано для пользователей с ограниченными физическими возможностями: иметь пандусы при входе-выходе, при уровневых переходах, специальные держатели, ограждения.

Центральный вход в здание учреждения должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о режиме работы учреждения.

Прилегающая территория к клубному учреждению должна способствовать формированию привлекательного образа. Основные ее характеристики включают наличие подъездных путей и пешеходных дорожек с твердым покрытием, зеленых насаждений, газонов, цветочных клумб, садовых скамеек, эстрадно-танцевальной площадки, места для детских игр с аттракционами малых форм, специально оборудованной площадки для проведения физкультурно-оздоровительных мероприятий и народных игр.

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

В здании культурно-досугового учреждения - МУ «Цимлянский городской культурно-досуговый центр» должны быть предусмотрены следующие помещения:

- зрительный зал;
- танцевальный зал;
- помещение для просмотра видеофильмов;
- фойе;
- репетиционные помещения;
- помещения для работы клубных формирований;
- помещения для проведения работы с семьями;
- помещение для уголка народной традиционной культуры (русская горница);
- помещение для проведения салонных встреч (музыкальные, литературные, краеведческие, театральные, консультации по социальным вопросам);
- игровая комната для детей или комнаты для настольных игр;
- вспомогательные (служебные) помещения;
- технические помещения.

Культурно-досуговое учреждение должно быть обеспечено подсобными, санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями (гардероб, санузел).

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

График (режим) работы муниципального учреждения культуры устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего трудового распорядка, утверждаемого в порядке, установленном уставом муниципального учреждения культуры, с учетом специфики оказания услуг и типа учреждения.

Режим работы культурно-досугового учреждения, в том числе в выходные, санитарные дни, устанавливается с учетом потребностей населения и интенсивности его посещения по решению органов местного самоуправления.

Режим работы муниципального учреждения культуры должен соответствовать следующим требованиям:

Начало работы – не ранее 9.00 часов.

Окончание – не ранее 20.00 часов.

Обязательным условием режима работы является работа в выходные и праздничные дни.

Время работы муниципального учреждения культуры не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения, с этой

целью устанавливается гибкий график работы учреждения, утвержденный локальным актом учреждения.

3.3. Обеспеченность учреждения техническими средствами, оборудованием и мебелью

Муниципальное учреждение культуры должно быть оснащено специальным оборудованием, современной аппаратурой и приборами (в соответствии с назначением помещений), отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых населению культурно-досуговых услуг.

Культурно-досуговое учреждение должно иметь следующее оборудование:

- кресла (зрелищные стационарные съемочные);
- столы рабочие;
- стулья;
- шкафы (стеллажи);
- другая мебель.

Культурно-досуговое учреждение должно иметь следующее техническое оснащение:

1) в зрительном зале:

- световое оборудование (прожекторы осветительные сценические, софиты, др. осветительные приборы);
- при наличии танцевального зала необходимы световые эффекты;
- оборудование сцены (антрактно-раздвижной занавес);
- звуковое оборудование:
- звукоусилительная аппаратура;
- усилитель;
- колонки;
- пульт микшерский на 8 каналов (минимальная величина);
- микрофоны и стойки к ним по 6 штук (минимальная величина);
- силовой блок;
- пульт регулятора;
- кино-, видеопроекционное оборудование.

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

- систему освещения;
- систему отопления.

В клубном учреждении необходимо наличие аудиовизуальных средств, обеспечивающих доступ пользователей к звуковой и визуальной информации. К ним относятся:

- цветной телевизор;
- пульт дистанционного управления;
- видеомэгнитофон или DVD-проигрыватель;
- видеокамера (цифровая);
- магнитофон;
- фотоаппарат (цифровой);

- проигрыватель;
- музыкальный центр;
- кино- (видео, DVD) проектор;
- киноэкран;
- проектор для слайдов.

Необходимо обеспечить культурно-досуговое учреждение копировально-множительной и компьютерной техникой, включающей:

- компьютеры;
- лазерный принтер;
- сканер;
- ксерокс.

Программное обеспечение, устанавливаемое на компьютерах, в обязательном порядке должно быть лицензированным и иметь соответствующие подтверждающие документы.

В зависимости от перечня базовых (обязательных) услуг, культурно-досуговое учреждение должно быть обеспечено:

- фонотекой (пластинки, компакт-диски, аудиокассеты);
- фильмотекой (видеокассеты, фильмокопии аналоговые, DVD-диски, слайды);
- стойкой для хранения CD- и DVD-дисков;
- настольными играми (шашки, шахматы, лото, домино, нарды, инвентарь для настольного тенниса и др.);
- развивающими компьютерными играми и программами;
- библиотечным книжным фондом, включающим специализированные периодические издания, сборники сценариев;
- спортивным инвентарем (сетки, мячи и др.);
- одеждой сцены (рабочей и праздничной);
- доской меловой;

а также музыкальными инструментами, к которым относятся:

- комплект для оркестра народных инструментов;
- комплект для духового оркестра (по необходимости);
- комплект для инструментального ансамбля;
- баян, аккордеон, гармонь;
- рояль, пианино.

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

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

Морально и физически устаревшее специальное оборудование (световые приборы, звуковая, киновоспроизводящая аппаратура, музыкальные инструменты), одежда сцены, сценические костюмы своевременно списываются по акту в соответствии с утвержденными учредителем нормативами сроков эксплуатации специального оборудования.

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

Специальные технические средства следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.

Неисправные специальные технические средства должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

Рабочие места должностных лиц учреждения, осуществляющих предоставление муниципальной услуги, оборудуются столами и стульями (не менее одного комплекта на одно должностное лицо), а также персональными компьютерами с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных (один рабочий персональный компьютер на одно должностное лицо) и оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме осуществлять предоставление муниципальной услуги.

Состояние помещений учреждения должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических и санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанЭПиН, санитарных норм по контролю за уровнем шума и вибрацией, противопожарной безопасности, нормам охраны труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на здоровье человека и на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.).

В культурно-досуговом учреждении должен осуществляться постоянный контроль за уровнем шума и звукомusicальным оформлением в зрительном зале.

Уровень звучания в зрительном зале:

- при звукоусилении не должен превышать 96 дБ;
- при звукооформлении - 100 дБ.

Уровень шума и вибрации на рабочих местах должны соответствовать требованиям санитарных норм СН № 3223-85 МЗ СССР.

В муниципальном учреждении культуры должен быть разработан комплекс упреждающих мероприятий, направленных на предотвращение чрезвычайных ситуаций (пожары, стихийные бедствия и др.) и обеспечение защиты материально-технических ресурсов.

Сотрудники муниципального учреждения культуры должны пройти подготовку по оказанию первой медицинской помощи. Аптечки для оказания первой медицинской помощи должны находиться на видном, легкодоступном месте.

Муниципальное учреждение культуры должно соблюдать правила пожарной безопасности, руководствоваться стандартами, строительными нормами и другими утвержденными в установленном порядке нормативными документами, регламентирующими требования пожарной безопасности.

3.4. Укомплектованность муниципального учреждения культуры специалистами и их квалификация.

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

Предоставление услуг осуществляют следующие виды персонала:

- творческий персонал (художественный руководитель, заведующий отделом культурно-массовых и досуговых программ, культорганизаторы, руководители кружков и (или) коллективов самодеятельного народного творчества, аккомпаниаторы, хореографы, хормейстеры, концертмейстеры, звукорежиссер);
- наличие методиста обязательно,
- административно-управленческий персонал для юридических лиц (директор, заведующий структурным подразделением, главный бухгалтер (бухгалтер);
- технические работники (звукооператор, осветитель, киномеханик, техслужащие, гардеробщики, сторожа, уборщики помещений).

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

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне периодической учебой на курсах повышения квалификации или иными действенными способами.

Все руководители и специалисты учреждения не реже 1 раза в 5 лет должны проходить повышение квалификации по любой из установленных форм. Повышение квалификации является обязательным условием при прохождении работником аттестации на присвоение квалификационной категории.

Все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке. По результатам аттестации творческим работникам присваиваются разряды, соответствующие определенному уровню квалификации.

При присвоении либо подтверждении творческому коллективу звания «народный, образцовый коллектив любительского художественного творчества» прохождением руководителем коллектива повышения квалификации является обязательным.

Учредитель и администрация муниципального учреждения культуры обеспечивают социальную и профессиональную защиту работников учреждения, соблюдают профессиональные интересы работников, создают условия для их реализации и самореализации, заботятся о возможностях служебного роста.

При оказании услуг работники муниципального учреждения культуры должны проявлять к населению максимальную вежливость, внимание, терпение.

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

В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» муниципальное учреждение культуры обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть представлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения, в том числе размещения на стендах информации об учреждении.

Получение информации по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством:

1) использования внешней рекламы в г. Цимлянске в связи с проведением планируемых культурно-досуговых мероприятий, киносеансов, выездных спектаклей и концертов (плакаты, афиши, перетяжки, баннеры, щиты и т.д.);

2) публикации в печатных средствах массовой информации;

3) на информационных стендах в помещении учреждения;

4) при обращении по телефону - в виде устного ответа в исчерпывающем объеме запрашиваемой информации;

5) с использованием информационно-коммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет;

6) при личном обращении по электронной почте - в виде ответа в исчерпывающем объеме запрашиваемой информации (компьютерный набор) на адрес электронной почты заявителя;

7) при письменном запросе (обращении) - в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте или передачи информационного письма непосредственно заявителю.

Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

В культурно-досуговом учреждении должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественных услуг, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг (если они осуществляются).

Размещение и обновление достоверной информации о муниципальной услуге на информационных стендах в учреждении культуры, предоставляющее муниципальную услугу, на Интернет сайте осуществляется ежемесячно.

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

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащие нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

- перечень основных услуг, предоставляемых учреждением;

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;
- годовой план работы клубного учреждения;
- ежемесячный план работы клубного учреждения и клубных формирований, утвержденные учредителем;
- график работы клубного учреждения и клубных формирований, а также специалистов;
- порядок предоставления муниципальной услуги;
- наименование государственных стандартов, требованиям которых должны соответствовать услуги;
- взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемой услуги);
- адекватные и легкодоступные средства для эффективного общения персонала с посетителями клубного учреждения;
- установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями пользователей клубного учреждения;
- номер кабинета, где осуществляется прием и консультирование получателей услуги, фамилия, имя, отчество и должности специалистов, осуществляющих прием и информирование граждан;
- информация о возможности влияния потребителя на качество услуги;
- информация о возможности оценки качества услуги со стороны посетителя;
- дополнительная справочная информация, касающаяся предоставления информации о времени и месте культурно-досуговых мероприятий, театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, киносеансов и анонсы данных мероприятий;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;
- гарантийные обязательства клубного учреждения.

3.6. Наличие внутренней и внешней систем контроля за деятельностью учреждения

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

3.6.1. Внутренний контроль проводится руководителем (директором) муниципального учреждения культуры.

Внутренний контроль подразделяется на:

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

Выявленные недостатки по оказанию услуг анализируются и устраняются. Если будет установлена вина сотрудника в некачественном предоставлении услуг, ему выносится дисциплинарное или административное взыскание.

3.6.2. Администрация Цимлянского городского поселения осуществляет внешний (текущий) контроль за деятельностью муниципального учреждения культуры в части соблюдения качества услуг путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- анализа обращений и жалоб граждан в Администрацию Цимлянского городского поселения, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям.

Плановые контрольные мероприятия проводятся Администрацией Цимлянского городского поселения ежеквартально, внеплановые – по мере поступления жалоб на качество услуг.

Еженедельно на совещании руководителей муниципальных учреждений культуры Цимлянского городского поселения, проводимом заместителем Главы Администрации Цимлянского городского поселения по социальным вопросам и связям с общественностью, руководитель муниципального клубного учреждения представляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах.

Для оценки качества и безопасности услуг Администрация Цимлянского городского поселения использует следующие основные методы контроля:

- визуальный – проверка состояния культурно-досугового учреждения;
- аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации персонала, оказывающего услуги;
- экспертный – опрос творческих работников и других лиц о состоянии качества и безопасности услуг, оценка результатов опроса;
- социологический – интервьюирование или анкетирование получателей услуг, оценка результатов опроса.

3.7. Порядок обжалования нарушений настоящего Стандарта

Лицо, подающее жалобу (далее – заявитель) на нарушение требований Стандарта качества услуг культурно-досуговым учреждением Цимлянского городского поселения при условии его дееспособности, может обжаловать нарушения следующими способами:

- указание на нарушение требований Стандарта сотруднику муниципального учреждения культуры, оказывающего муниципальные услуги;
- жалоба директору муниципального учреждения культуры;
- жалоба в Администрацию Цимлянского городского поселения;
- обращение в суд.

За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушения могут родители.

Указание на нарушение сотруднику учреждения, оказывающего муниципальные услуги, производится с целью незамедлительного устранения нарушений и получения извинений в случае, когда нарушение было допущено непосредственно по отношению к заявителю.

Жалоба директору муниципального учреждения культуры или в Администрацию Цимлянского городского поселения подается заявителем в письменной форме, подлежащая обязательной регистрации в установленном законодательством порядке, или устной форме. Муниципальное учреждение культуры, оказывающее услуги, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуг муниципальным учреждением культуры подлежат обязательной регистрации.

Содержание устной жалобы заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях жалоба рассматривается в порядке, определенном для рассмотрения письменных жалоб.

В случае если во время приема заявителя решение поставленных вопросов невозможно, принимается письменная жалоба, которая после регистрации подлежит рассмотрению в порядке, определенном для рассмотрения письменных жалоб.

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены директором муниципального учреждения культуры либо заместителем Главы Администрации Цимлянского городского поселения по социальным вопросам и связям с общественностью в 30-дневный срок с момента регистрации, и дан заявителю письменный ответ о принятых мерах.

Директор муниципального учреждения культуры или заместитель Главы Администрации Цимлянского городского поселения по социальным вопросам и связям с общественностью при ответе на жалобу заявителя может совершить одно из следующих действий:

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

Отказ заявителю в удовлетворении его требований может быть только в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта. Отказ в рассмотрении жалобы не лишает заявителя права вновь обратиться в Администрацию Цимлянского городского поселения или директору муниципального учреждения культуры с жалобой после устранения обстоятельств, послуживших основанием для отказа.

В случае подтверждения факта нарушения требований Стандарта, директор муниципального учреждения культуры приносит извинения заявителю от лица учреждения за имевший место факт нарушения.

Подача и рассмотрение жалоб в Администрацию Цимлянского городского поселения осуществляется в порядке, установленном Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

При подтверждении факта некачественного предоставления услуг к директору муниципального учреждения культуры применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

3.8. Ответственность за качество оказания услуг, предоставляемых муниципальным учреждением культуры

Работа муниципального учреждения культуры культурно-досугового типа по предоставлению услуг должна быть направлена на полное удовлетворение потребностей населения, непрерывное повышение качества услуг.

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

Директор муниципального культурно-досугового учреждения обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения,
- 2) организовать информационное обеспечение процесса оказания услуг в соответствии с требованиями Стандарта;
- 3) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;
- 4) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и настоящего Стандарта.

II. Требования к качеству оказания услуг

1. Качество услуги по созданию условий для организации досуга и обеспечения жителей услугами культурно-досугового учреждения.

1.1. Сведения об услугах:

Наименование услуги:

1. Организация деятельности клубных формирований

Содержание услуги:

- организация деятельности кружков, творческих коллективов, студий любительского художественного, декоративно-прикладного, изобразительного творчества;
- организация работы любительских объединений, клубов по интересам;
- показ результатов творческой деятельности клубных формирований.

2. Организация и проведение различных по форме и тематике культурно-массовых и информационно-просветительских мероприятий:

Содержание услуги:

- 1) организация и проведение различных по форме и тематике культурно-массовых и информационно-просветительских мероприятий:
- проведение фестивалей, смотров, конкурсов, выставок, отчетных концертов;
 - проведение спектаклей, концертов, в том числе и с участием профессиональных коллективов;
 - участие в фестивалях, конкурсах разного уровня;
 - проведение праздников, народных гуляний, обрядов и ритуалов в соответствии с местными обычаями и традициями;
 - организация досуга различных групп населения: проведение вечеров отдыха, танцевальных вечеров, дискотек, молодежных балов, детских утренников, игровых, развлекательных программ.

Получатели муниципальной услуги: население Цимлянского городского поселения.

3. Организация кинообслуживания

Содержание услуги:

- 1) организация и проведение кинопоказов: художественных и документальных фильмов, мультипликационных фильмов для детей.

4. Организация посещений аттракционов

Содержание услуги:

- 1) организация работы детских аттракционов.

Единицы измерения (объемные показатели):

По 1 услуге показателем служит - число клубных формирований;

(не менее 3-х КФ на 1-го специалиста культурно-досуговой деятельности):

Свыше 30 постоянно действующих в течение года клубных формирований	Свыше 20 постоянно действующих в течение года клубных формирований	11-20 постоянно действующих в течение года клубных формирований	7-10 постоянно действующих в течение года клубных формирований	До 7 постоянно действующих в течение года клубных формирований
		МУ «ЦГКДЦ»		

По 2 услуге показателем служит количество мероприятий, соотнесенное с числом специалистов учреждения: для МУ «ЦГКДЦ» - не менее 35 мероприятий на специалиста.

По 3 услуге показателем служит количество кинопоказов, соотнесенное с числом специалистов учреждения: для МУ «ЦГКДЦ» - не менее 35 кинопоказов на специалиста.

1.2. Требования к технологии оказания услуги муниципального учреждения культуры:

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

участие в культурной жизни, пользование учреждениями культуры, доступ к культурным благам и культурным ценностям.

1.2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется физическим и юридическим лицам на бесплатной основе (за счёт средств бюджетного финансирования), частично платной или платной основе (за счёт средств потребителей муниципальной услуги).

Предоставление муниципальной услуги осуществляется на основе письменного заявления заказчика.

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

- 1) нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
- 2) нахождение получателя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и тому подобному).

1.2.2. Услуги осуществляют муниципальное учреждение «Цимлянский городской культурно-досуговый центр» Цимлянского городского поселения.

1.2.3. Основной целью муниципального учреждения «Цимлянский городской культурно-досуговый центр» является обеспечение конституционного права граждан Российской Федерации на свободу творчества, равный доступ к участию в культурной жизни и пользованию услугами, предоставляемыми муниципальным учреждением.

1.2.4. Задачами деятельности культурно-досугового учреждения является создание условий для:

- организации досуга и приобщения жителей муниципального образования к творчеству, культурному развитию и самообразованию, любительскому искусству и ремеслам.
- удовлетворения потребностей населения в сохранении и развитии традиционного народного художественного творчества, любительского искусства, другой самостоятельной творческой инициативы и социально-культурной активности населения;
- создания благоприятных условий для организации культурного досуга и отдыха жителей муниципального образования;
- предоставления услуг социально-культурного, просветительского, оздоровительного и развлекательного характера, доступных для широких слоев населения;
- поддержки и развития самобытных национальных культур, народных промыслов и ремесел;
- развития современных форм организации культурного досуга с учетом потребностей различных социально-возрастных групп населения.

1.2.5. Качественное оказание услуг должно:

1) обеспечивать расширение общего и культурного кругозора и сферы общения населения Цимлянского городского поселения;

2) способствовать:

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

- развитию творческих начал у населения;
- повышению творческой активности населения, всестороннему развитию детей и подростков.

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

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

Содействие в повышении культурного уровня населения, в расширении кругозора обеспечивается путем обновления программ концертов и кинофильмов.

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

1.3. Критерии оценки качества услуги.

1.3.1. При оценке качества услуг используются следующие критерии:

- полнота (объем) предоставления услуги в соответствии с требованиями ее предоставления;
- результативность предоставления услуги оценивается на основании индикаторов качества услуг и различными методами (в том числе путем проведения опросов).

1.3.2. Качественное предоставление услуги характеризуют:

1) эстетичность, комфортность, социальная адресность, точность, своевременность, актуальность и безопасность;

Эстетичность и комфортность: оказываемая услуга должна соответствовать требованиям эстетичности.

Оформление культурно-досугового учреждения, мест оказания услуг и их интерьеров должно соответствовать информационно-композиционной целостности и гармоничности, обеспечивать удобство и комфортность их использования получателями услуг.

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

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

2) создание условий для развития личности жителей Цимлянского городского поселения;

3) оптимальность использования ресурсов культурно-досугового учреждения;

4) удовлетворенность населения Цимлянского городского поселения предоставлением культурно-досуговой услуги.

1.3.3. Система индикаторов качества услуги:

Индикаторы качества для клубного учреждения определяются способностью достигать поставленных Уставом муниципального учреждения культуры общественно значимых целей и задач:

№ п/п	Индикаторы качества бюджетной услуги	Формула расчета	Значение индикатора
1.	Индикатор конкурсной активности: число участников клубных формирований самодеятельного народного творчества, принявших участие в фестивалях, смотрах, конкурсах (не менее областного уровня) относительно числа всех занимающихся в формированиях СНТ	$K_A = Y_K : Y_{CHT}$, где: K_A - индикатор конкурсной активности; Y_K - число участников формирований СНТ, принявших участие в фестивалях, смотрах, конкурсах (не менее областного уровня); Y_{CHT} – число участников всех формирований СНТ	0,08
2.	Индикатор массовости (охват населения кружковой работой) число постоянных участников клубных формирований отнесенное к числу возможных участников – население муниципального образования	$M = Y_\Phi : N$, где: M - индикатор массовости; Y_Φ – число участников клубных формирований; N – численность населения муниципального образования	0,06
3.	Индикатор коллективного творчества: число формирований самодеятельного народного творчества отнесенное к общему числу клубных формирований	$K_T = \Phi_{CHT} : \Phi_K$, где: K_T - индикатор коллективного творчества; Φ_{CHT} – число формирований СНТ; Φ_K - число клубных формирований.	0,8
4.	Индикатор социальной активности населения: число посетителей мероприятий, отнесенное к числу жителей	$A_C = P_M : Чж$, где: A_C – индикатор социальной активности; P_M – число посетителей мероприятий; $Чж$ - число жителей	7

Таблица значений индикаторов качества

Наименование муниципального учреждения культуры	Индикатор социальной активности населения	Индикатор коллективного творчества	Индикатор массовости (охват населения кружковой работой)
МУ «ЦГКДЦ»	0,99	0,63	0,04

Цимлянского городского поселения			
----------------------------------	--	--	--

III. Ресурсы

- 3.1. Для выполнения требований настоящего Стандарта определены:
- материально-технические ресурсы;
 - профессиональные ресурсы;
 - финансовые ресурсы на оплату труда работников и проведение мероприятий.

IV. Отчетные документы

- 4.1. Отчетными документами по настоящему Стандарту являются:
- журнал регистрации согласований, изменений и дополнений по Стандарту;
 - протоколы совещаний по выполнению Стандарта;
 - отчеты по выполнению Стандарта.

V. Распределение ответственности

5.1. Глава Цимлянского городского поселения утверждает настоящий Стандарт и изменения к нему.

5.2. Заместитель Главы Администрации по социальным вопросам и связям с общественностью в рамках своей компетенции несет ответственность за:

- осуществление контроля за своевременным и качественным выполнением требований Стандарта;
- обеспечение необходимыми ресурсами.

5.2. Директор культурно-досугового учреждения несет ответственность за:

- своевременное и качественное выполнение требований Стандарта;
- качество подготовки и оформления документов в соответствии с требованиями данного Стандарта;
- своевременное устранение несоответствий, выявленных в ходе проведения контрольных мероприятий.

Верно: главный специалист

В.Г. Попова

Приложение № 2 к
постановлению Администрации
Цимлянского городского
поселения от 30.12.2009 № 264

СТАНДАРТ
качества предоставления муниципальных услуг муниципальным
учреждением культуры «Цимлянская городская библиотека»

I. Общие положения

1. Область применения

1.1. Настоящий стандарт качества предоставления муниципальных услуг (далее – стандарт) устанавливает основные положения, определяющие качество услуг предоставляемых общедоступной библиотекой Цимлянского городского поселения, финансируемое из средств бюджета Цимлянского городского поселения.

1.2. Настоящий стандарт распространяется на услуги, предоставляемые населению общедоступной библиотекой Цимлянского городского поселения – муниципальным учреждением культуры «Цимлянская городская библиотека» (далее – муниципальное учреждение культуры (библиотека), и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления следующих услуг.

1.2.1. Создание условий для организации библиотечного, информационного и справочного обслуживания населения Цимлянского городского поселения.

2. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальных услуг.
Термины и определения.

2.1. В настоящем стандарте использованы следующие нормативные документы:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 31.12.2005 № 199-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с разграничением полномочий»;

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Закон РФ от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы Законодательства РФ о культуре»;

Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

Федеральный закон от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях»;

Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Постановление Правительства РФ от 07.12.1996 № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

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

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

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

Областной закон Ростовской области от 22.10.2004 № 177-ЗС «О культуре»;

Система международных стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу (СИБИД) (ратифицированных к применению на территории Российской Федерации), объединяющая в себе общетехнические и организационно-методические стандарты, регламентирующие правила представления данных, описания документов,

функционирования библиотечных фондов, оформления печатных и электронных изданий и многое другое.

Национальный стандарт «Услуги населению. Номенклатура показателей РФ ГОСТ Р 52113-2003 качества»;

утв. Постановлением

Госстандарта РФ от 28.07.2003 № 253-ст

ГОСТ Р 50646-94.

«Услуги населению. Термины и определения»;

ГОСТ Р 50691-94.

«Модель обеспечения качества услуг»;

Государственный

«Системы менеджмента качества. Основные

стандарт РФ ГОСТ Р

положения и словарь. Требования»;

ИСО 9001-2001., утв.

постановлением

Госстандарта РФ от

15.08.2001 № 333-ст

ГОСТ 7.0-99.

«Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения»;

СНиП 21-01-97.

Система нормативных документов в строительстве. Строительные нормы и правила Российской Федерации. Пожарная безопасность зданий и сооружений;

Распоряжение

«О социальных нормативах и нормах»;

Правительства РФ от

03.07.1996 № 1063-р (в

редакции Правительства

РФ от 13.07.2007 № 923-р)

Приказ Министерства

«Об утверждении нормативов минимального

культуры и массовых

ресурсного обеспечения услуг сельских

коммуникаций РФ № 32 от

учреждений культуры»;

20.02.2008

Приказ Министерства

«Об утверждении методических указаний по

культуры и массовых

реализации вопросов местного значения в сфере

коммуникаций Российской

культуры городских и сельских поселений,

Федерации от 25.05.2006

муниципальных районов и методических

№ 229

рекомендаций по созданию условий для

развития местного традиционного народного

художественного творчества»;

Приказ Министерства

«Об утверждении «Инструкции об учете

культуры Российской

библиотечного фонда»;

Федерации от 02.12.1998

№ 590

Постановление

«Об утверждении межотраслевых норм времени

Министерства труда и

на работы, выполняемые в библиотеках»;

социального развития

Российской Федерации от

03.02.1997 № 6

Областной

закон «О целевой программе «Молодежь Дона» на

Ростовской области 2006-2010 годы»;
от 30.12.2005 № 456-ЗС

Областной закон от «Об Областной целевой программе профилактики правонарушений в Ростовской области на 2007-2010 годы»;

Постановление «Об утверждении областной долгосрочной
Администрации целевой программы «Комплексные меры
Ростовской области от противодействия злоупотреблению наркотикам
11.09.2009 № 448 и их незаконному обороту на 2010-2013 годы»;
Устав муниципального образования «Цимлянское городское поселение».

2.2. Термины и определения применяемые в настоящем Стандарте:

Библиотечное обслуживание	- совокупность разных видов деятельности библиотеки по удовлетворению потребностей ее пользователей путем предоставления библиотечных услуг;
Библиотечный фонд	- упорядоченная совокупность документов, формируемая библиотекой для хранения и предоставления во временное пользование читателям и абонентам
Качество услуги	- совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя;
Контроль качества услуги	- деятельность по определению значений показателей качества услуги (процесса оказания услуги);
Организация досуга населения	- проведение общедоступной библиотекой массовых мероприятий культурно-познавательного и развлекательного характера, организация клубов по интересам;
Оценка качества услуги	- количественное или качественное определение степени соответствия показателя качества услуги (процесса оказания услуги) установленным требованиям;
Показатель качества услуги (обслуживания)	- количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги (обслуживания), составляющих ее (его) качество;
Получатели услуги	- население Цимлянского городского поселения, имеющее желание и возможность посетить (посещающее) муниципальные учреждения культуры с целью культурного развития и духовного обогащения, развития творческих, интеллектуальных, нравственных способностей;
Пользователь библиотеки	- физическое или юридическое лицо, пользующиеся услугами библиотеки;

Ресурсы	- средства, запасы, возможности, источники чего-либо;
Стандарт на услугу	- стандарт, устанавливающий требования, которым должна удовлетворять услуга, с тем, чтобы обеспечить соответствие ее назначению.

2.3. Основными факторами, влияющими на качество услуг, предоставляемых населению Цимлянского городского поселения общедоступной библиотекой (муниципальным учреждением культуры), являются:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
- условия размещения и режим работы общедоступной библиотеки;
- ресурсное обеспечение учреждения (документный фонд, справочно-информационный аппарат и т.д.);
- специальное техническое оснащение общедоступной библиотеки (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);
- укомплектованность специалистами и их квалификация;
- наличие информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг населению;
- наличие внутренней и внешней систем контроля за деятельностью общедоступной библиотекой.

3. Требования, предъявляемые к муниципальному учреждению культуры – общественной библиотеке

3.1. Документы, в соответствии с которыми функционирует муниципальное учреждение культуры (библиотека):

1) Правовые ресурсы деятельности муниципального учреждения культуры (библиотеки).

Устав муниципального учреждения культуры (основной организационный документ, регламентирующий деятельность), включающий в себя следующие сведения:

- наименование и местоположение, юридический статус учреждения;
- правоспособность учреждения;
- цели и предмет деятельности учреждения (цели деятельности муниципального учреждения культуры соответствуют полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры);
- права и обязанности учреждения, его ответственность;
- управление учреждением, имущество и финансы учреждения;
- организация, оплата и дисциплина труда;
- порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации.

Устав муниципального учреждения культуры (библиотеки) утверждается учредителем и регистрируется в Федеральной налоговой службе.

2) Документы, регламентирующие деятельность муниципального учреждения культуры (библиотеки).

Руководства, правила, методики, инструкции, методики, положения, регламентирующие процесс предоставления услуг, определяют методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривают меры совершенствования работы муниципального учреждения культуры (библиотеки).

В муниципальном учреждении культуры (библиотеки) используются следующие основные руководства и правила:

- правила внутреннего трудового распорядка;
- трудовые коллективные договоры;
- постановления и распоряжения Администрации Цимлянского городского поселения в области предоставления муниципальных услуг.

При оказании услуг в общедоступной библиотеке используются следующие инструкции:

- инструкции персонала учреждения (должностные инструкции);
- инструкции по охране труда в учреждении;
- инструкции по эксплуатации оборудования;
- инструкции для персонала при угрозе или возникновении террористических актов;
- инструкции о мерах пожарной безопасности в учреждении;
- иные инструкции.

Основными положениями в муниципальном учреждении культуры (библиотеки) являются:

- положение о библиотеке Цимлянского городского поселения, включающее в себя следующие сведения:
 - предназначение учреждения;
 - порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации;
 - источники финансирования;
 - юридический статус (организационно-правовая форма и форма собственности);
 - ведомственная принадлежность и подчиненность;
 - штатное расписание, правила внутреннего распорядка;
 - объем предоставляемых услуг (обязательных и дополнительных);
- положение о структурных подразделениях муниципального учреждения культуры;
- положения о клубе по интересам, действующем в учреждении;
- положение об оплате труда работников муниципального учреждения культуры;
- положение о предоставлении платных услуг;
- положение о премировании;
- положение об аттестации творческих и руководящих работников;
- иные положения.

3) Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру:

- технические паспорта на используемое оборудование, включая инструкции для пользования на русском языке;
- сертификаты соответствия на оборудование;
- инвентарные описи основных средств.

Эксплуатационные документы на имеющиеся в муниципальном учреждении культуры (библиотеке) техническое оснащение (оборудование, приборы и аппаратуру) способствуют обеспечению их нормального и безопасного функционирования и эксплуатации, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии. Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов.

4) Международные, национальные, региональные стандарты и нормативы, Федеральные и областные законы, другие нормативные правовые акты органов государственной власти Российской Федерации и Ростовской области, министерства культуры Ростовской области, Администрации Цимлянского района, Администрации Цимлянского городского поселения.

5) Прочие документы: штатное расписание, перечень услуг, оказываемых муниципальным учреждением культуры - общедоступной библиотекой Цимлянского городского поселения; методики работы с населением и собственной деятельности, паспорт муниципального учреждения культуры (библиотеки), дневники учета работы учреждения, каталоги, учет документного фонда.

В муниципальном учреждении культуры (библиотеке) следует осуществлять регулярный (не реже 1 раза в год) пересмотр документов, регламентирующих деятельность учреждения, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

В соответствии с действующим законодательством муниципальному учреждению культуры при оказании услуг, регулируемых настоящим Стандартом, не требуется наличие лицензии и прохождения процесса государственной аккредитации.

3.2. Условия размещения и режим работы муниципального учреждения культуры (библиотеки).

Муниципальное учреждение культуры (библиотека) и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенном или приспособленном здании и помещениях, доступных для населения.

При размещении муниципального учреждения культуры (библиотеки) на 1 этаже жилого многоэтажного здания обеспечивается удобный и свободный подход для пользователей, запасной (пожарный) выход и подъезд для производственных целей самого учреждения.

Муниципальное учреждение культуры (библиотека) должно быть оборудовано входом для свободного доступа посетителей в помещение и

обеспечено средствами коммунально-бытового обслуживания, оснащено телефонной связью. Муниципальное учреждение культуры (библиотека) должно иметь электрическое освещение в вечернее и ночное время.

При размещении в любых типах зданий и помещений муниципальное учреждение культуры (библиотека) должно быть оборудовано для пользователей с ограниченными физическими возможностями: иметь пандусы при входе-выходе, при уровневых переходах, специальные держатели, ограждения, специальные кресла для работы в библиотеке и т.д.

Центральный вход в здание учреждения должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о режиме работы учреждения.

Прилегающая территория к библиотеке должна способствовать формированию привлекательного образа. Основные ее характеристики включают наличие подъездных путей и пешеходных дорожек, зеленых насаждений, газонов, цветочных клумб.

Площадь, занимаемая муниципальным учреждением культуры (библиотекой), должна обеспечивать размещение работников и получателей библиотечных услуг в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

При размещении МУК «Цимлянская городская библиотека» должно предусматриваться специальное библиотечное помещение, обеспечивающее комфортную обстановку для пользователей.

Помещение библиотеки делится на зоны обслуживания:

- абонемент – с открытым доступом к фонду и кафедрами выдачи;
- читальный зал – не менее 18 посадочных мест, с закрытым доступом к фонду;
- вспомогательное (служебное) помещение.

Для организации обслуживания пользователей муниципальное учреждение культуры (библиотека) может использовать принцип гибкой планировки помещений, позволяющей варьировать соотношение помещений и площадей с учетом изменения потребностей и библиотечной технологии.

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

В библиотеке должны быть приняты все меры по обеспечению безопасности пользователей и персонала, защиты ресурсов.

График (режим) работы муниципального учреждения культуры (библиотеки) устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и внутреннего трудового распорядка, утверждаемого в порядке, установленном уставом муниципального учреждения культуры, с учетом специфики оказания услуг и типа учреждения.

Режим работы муниципального учреждения культуры (библиотеки), устанавливается для муниципального учреждения культуры (библиотеки) с

учетом потребностей населения и интенсивности ее посещения и должен соответствовать следующим требованиям:

Начало работы – не ранее 9.00 часов.

Окончание – не ранее 18.00 часов.

Обязательным условием режима работы является работа в один из выходных дней недели и наличие одного санитарного дня в месяц.

Время работы муниципального учреждения культуры (библиотеки) не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения, с этой целью устанавливается гибкий график работы учреждения, утвержденный локальным актом учреждения.

3.3. Обеспеченность учреждения специальным оборудованием и техническими средствами.

Для размещения ресурсов и организации производственных процессов муниципальное учреждение культуры (библиотека) должно быть оборудовано предметами библиотечной мебели (стеллажи, витрины, кафедры, столы, стулья и т.д.), обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов. В муниципальном учреждении культуры (библиотеке) организовываются места, оборудованные столами и стульями для удобной работы с документами, представлены алфавитный и систематический каталоги, содержащие сведения о библиотечном фонде.

Оснащенность муниципального учреждения культуры (библиотеки) техническими средствами и оборудованием должна полностью обеспечивать выполнение ими основных функций, а также учитывать возможности их рационального использования.

Муниципальное учреждение культуры (библиотека) должно быть оснащено специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

Комплекс технического оснащения Цимлянской городской библиотеки должен включать не менее:

- 2-х компьютеров (в комплектации: системный блок, 17 ЖК-монитор, клавиатура, мышь);
- 1 лазерного принтера;
- 1 копировального аппарата;
- 1 планшетного сканера;
- 1 видеомэгнитофона или DVD-проигрывателя;
- 1 видеопроекторное оборудование;
- 1 телефона с функцией факса;
- 1 цветного телевизора;
- 1 цифрового фотоаппарата;
- 1 музыкального центра;
- 1 проектора для слайдов;
- 1 точки доступа в Интернет из расчета на каждые 500 пользователей;

- систему освещения;
- систему отопления;
- а также специальное оборудование для людей с ограниченными физическими возможностями.

Программное обеспечение, устанавливаемое на компьютерах в муниципальном учреждении культуры (библиотеке), в обязательном порядке должно быть лицензионным и иметь соответствующие подтверждающие документы.

Муниципальное учреждение культуры (библиотека) должна быть обеспечена расходными материалами: дискетами, записываемыми и перезаписываемыми компакт-дисками, картриджами для принтера, сканера и копировального аппарата, а также бумагой для принтеров и копировальных аппаратов.

Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению и в соответствии с эксплуатационными документами, а также содержать в технически исправном состоянии. Неисправное оборудование должно быть снято с эксплуатации, заменено или отремонтировано (если оно подлежит ремонту), а пригодность отремонтированного оборудования должна быть подтверждена соответствующим документом проверки специалистами (гарантийной справкой организации, производившей ремонт).

Морально и физически устаревшее специальное библиотечное оборудование своевременно списывается по акту, в соответствии с утвержденными нормативами сроками и условиями эксплуатации специального оборудования библиотек в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Состояние помещений учреждения должно отвечать требованиям санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанЭПиН, нормам охраны труда.

В муниципальном учреждении культуры (библиотеке) должен быть разработан комплекс упреждающих мероприятий, направленных на предотвращение чрезвычайных ситуаций (пожары, стихийные бедствия и др.) и обеспечение защиты материально-технических ресурсов.

Сотрудники муниципального учреждения культуры (библиотеки) должны пройти подготовку по оказанию первой медицинской помощи. Аптечки для оказания первой медицинской помощи должны находиться на видном, легкодоступном месте.

Муниципальное учреждение культуры (библиотека) должно соблюдать правила пожарной безопасности, руководствоваться стандартами, строительными нормами и другими утвержденными в установленном порядке нормативными документами, регламентирующими требования безопасности.

3.4. Комплектование и обновление библиотечных фондов.

Библиотечный фонд муниципального учреждения культуры (библиотеки) должен отвечать сложившемуся в обществе многообразию

мнений, точек зрения, исключать материалы, связанные с пропагандой вражды, насилия, жестокости, порнографии.

Объем фонда муниципального учреждения культуры (библиотеки) ориентируется на среднюю книгообеспеченность одного пользователя библиотеки – 5-7 томов. Величина библиотечного фонда зависит практически от реальных потребностей местных жителей, места и роли муниципального учреждения культуры (библиотеки), близости других библиотек, доступа к внешним ресурсам, финансовых возможностей, др.

Библиотечное обслуживание слепых и слабовидящих должно обеспечивать получение ими документов на специальных носителях информации всех видов: «говорящая книга», книги с рельефно-точечным шрифтом (брайлевский шрифт), крупношрифтовые книги, плоскочечатные издания.

Муниципальное учреждение культуры (библиотека) должна иметь возможность получать местные газеты и журналы, в том числе не менее 1 экземпляра региональной периодики (газеты, журналы); не менее 2 экземпляров общегосударственных ежедневных полноформатных газет; не менее 1 экземпляра общегосударственной воскресной полноформатной газеты. Объем фонда периодических изданий определяется из расчета 10 изданий на 1000 жителей. В условиях финансовых ограничений на комплектование книг наличие в фонде периодических изданий приобретает особое значение.

Показатели для фонда звукозаписей (речевых и музыкальных) и видеозаписей, в том числе снабженных субтитрами для людей с ослабленным слухом, должны быть не менее 10 единиц на 1000 жителей. Ежегодное пополнение - не менее 20 звукозаписей и 4 видеозаписей из расчета на 1000 жителей.

Муниципальное учреждение культуры (библиотека) должна обеспечить достаточную полноту фонда справочных и библиографических изданий (не менее 10% к общему фонду). Должны быть представлены универсальные и отраслевые энциклопедии, толковые и языковые словари, краеведческие и туристические справочники, атласы, маршрутные карты, адресные книги, пособия, программы в помощь обучению, образованию и развитию, информационные издания для обеспечения разных сфер жизнедеятельности региона и данной местности, информационные бюллетени новых поступлений, др. Необходимо предусмотреть особую потребность детей в справочных материалах. Фонд справочных и библиографических изданий должен быть доступен любому пользователю в период работы муниципального учреждения культуры (библиотеки), поэтому преимущественно должен использоваться в стенах библиотеки.

Библиотека является источником библиографических данных о собственном фонде и о внешних библиотечных ресурсах. В этой связи в справочно-библиографическом аппарате библиотеки должен находить адекватное отражение не только фонд самой библиотеки, но и местонахождение документов или информации в других библиотеках и организациях.

Информация обо всей поступающей в библиотеку литературе, о содержании и объеме поступлений, источниках приобретения в обязательном порядке доводится до сведения жителей. Доступ к документам, которые отсутствуют в фонде муниципального учреждения культуры (библиотеки), но могут быть получены посредством каналов межбиблиотечной связи, осуществляется по предварительному заказу.

Муниципальное учреждение культуры (библиотека) обязано обеспечивать сохранность фонда и нормальное физическое состояние документов в соответствии с ГОСТом 7.50-2002 «Консервация документов», в котором прописаны общие требования к световому, температурно-влажностному, санитарно-гигиеническому режимам, а также установлены требования к размещению документов и помещениям для их хранения.

Для обеспечения сохранности в процессе использования библиотечного фонда применяются превентивные средства защиты (копирование документов, перевод документов на новые носители и т.д.).

Для обеспечения сохранности документов библиотечного фонда муниципальное учреждение культуры (библиотека):

- определяет условия его использования, а также устанавливает санкции за утерю или порчу экземпляров библиотечного фонда;
- определяет в соответствии с законодательством Российской Федерации и Правилами пользования библиотекой виды и размеры компенсации ущерба, нанесенного пользователями библиотеки.

Сохранность библиотечных фондов зависит от востребованности со стороны пользователей, а также от состояния документов, степени их износа. Документы, имеющие непреходящее значение для местности, должны оставаться в составе фонда библиотеки. Единственный экземпляр таких документов должен храниться в традиционном виде (если имеются для этого условия) или быть преобразован в иной вид носителя (например, в электронную форму).

3.5. Укомплектованность муниципального учреждения культуры (библиотеки) специалистами и их квалификация.

Муниципальное учреждение культуры (библиотека) должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Порядок комплектования персонала библиотеки регламентируется ее уставом.

Для определения численности штатных работников муниципального учреждения культуры (библиотеки) должен быть использован один из следующих подходов.

Подход 1. Минимальная нормативная потребность в штатных работниках, определяемая исходя из количества населения:

- 1 специалист на 500 - 1000 жителей;
- дополнительно - 1 работник на 500 жителей в возрасте до 15 лет.

Подход 2. Нормативная потребность в штатных работниках, определяемая исходя из необходимости обеспечения основных библиотечных процессов, в том числе:

- комплектование и обработка документов - из расчета 0,7 - 1 человек на 1000 томов;
- организация фонда - из расчета 1 - 1,2 человек на 100 тыс. томов;
- обслуживание пользователей - из расчета 3 - 3,5 человек на 1000 жителей;
- информационная, библиографическая деятельность - из расчета 1 - 1,5 человек на 1000 жителей.

Подход 3. Минимальная нормативная потребность в штатных работниках, исходя из основных показателей деятельности муниципального учреждения культуры (библиотеки) (число читателей, диапазон услуг, количество структурных подразделений, филиалов и нестационарных форм обслуживания, интенсивность посещений, др.), на основе конкретных расчетов.

Предоставление услуг осуществляют следующие виды персонала:

- специалисты (библиотекари, библиограф);
- административно-управленческий персонал для юридических лиц (директор, заведующий структурным подразделением, главный бухгалтер (бухгалтер);
- технические работники (уборщики помещений).

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

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование (высшее профессиональное (библиотечное) образование, среднее специальное (библиотечное) образование), квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне периодической учебой на курсах повышения квалификации или иными действенными способами.

Руководитель и специалисты муниципального учреждения культуры (библиотеки) не реже 1 раза в 5 лет должны проходить повышение квалификации по любой из установленных форм. Повышение квалификации является обязательным условием при прохождении работником аттестации на присвоение квалификационной категории.

Все специалисты муниципального учреждения культуры (библиотеки) должны быть аттестованы в установленном порядке. По результатам аттестации специалистам присваиваются разряды, соответствующие определенному уровню квалификации.

Учредитель и администрация муниципального учреждения культуры (библиотеки) обеспечивают социальную и профессиональную защиту работников учреждения, соблюдают профессиональные интересы работников, создают условия для их реализации и самореализации, заботятся о возможностях служебного роста.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом сотрудники муниципального учреждения культуры (библиотеки) должны обладать высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности и руководствоваться в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности. При

оказании услуг работники муниципального учреждения культуры (библиотеки) должны проявлять к населению максимальную вежливость, внимание, терпение.

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

В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» муниципальное учреждение культуры обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть представлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения, в том числе размещения на стендах информации об учреждении.

Информирование населения о предоставлении муниципальной услуги должно осуществляться одним из способов:

- на информационных стендах муниципального учреждения культуры, в информационных изданиях (брошюрах, буклетах и т.д.);
- посредством размещения в информационно-коммуникационных сетях общего пользования, в том числе в сети Интернет;
- с использованием средств телефонной связи;
- публикации в средствах массовой информации;
- обращения в устной форме (по телефону);
- письменный запрос (обращение).

Получение информации по вопросам предоставления муниципальной услуги также осуществляется посредством использования внешней рекламы в г. Цимлянске в связи с проведением планируемых массовых мероприятий, выставок, литературных чтений, литературных конкурсов.

В библиотеке должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественных услуг, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг (если они осуществляются).

Размещение и обновление достоверной информации о муниципальной услуге на информационных стендах в учреждении культуры, предоставляющее муниципальную услугу, на Интернет сайте осуществляется ежемесячно.

В состав информации об услугах муниципального учреждения культуры (библиотеки) в обязательном порядке должны быть включены следующие данные:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащие нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;
- перечень основных услуг, предоставляемых учреждением;
- наименования национальных стандартов, требованиям которых должны соответствовать услуги;
- порядок предоставления муниципальной услуги в муниципальном учреждении культуры;

- взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемой услуги);
- установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями пользователей библиотеки;
- ежемесячный план работы библиотеки;
- график работы библиотеки;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;
- информация о возможности влияния потребителя (пользователя библиотеки) на качество услуги;
- информация о возможности оценки качества услуги потребителем;
- адекватные и легкодоступные средства для эффективного общения персонала с посетителями муниципального учреждения культуры (библиотеки);
- гарантийные обязательства муниципального учреждения культуры (библиотеки).

3.7. Наличие внутренней и внешней систем контроля за деятельностью учреждения.

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

3.7.1. Внутренний контроль проводится руководителем (директором) муниципального учреждения культуры.

Внутренний контроль подразделяется на:

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

Выявленные недостатки по оказанию услуг анализируются и устраняются. Если будет установлена вина сотрудника в некачественном предоставлении услуг, ему выносится дисциплинарное или административное взыскание.

3.7.2. Администрация Цимлянского городского поселения осуществляет внешний (внутренний) контроль за деятельностью муниципального учреждения культуры в части соблюдения качества услуг путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- анализа обращений и жалоб граждан в Администрацию Цимлянского городского поселения, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям.

Плановые контрольные мероприятия проводятся Администрацией Цимлянского городского поселения ежеквартально, внеплановые – по мере поступления жалоб на качество услуг.

Еженедельно на совещании руководителей муниципальных учреждений культуры Цимлянского городского поселения, проводимом заместителем Главы Администрации Цимлянского городского поселения по социальным вопросам и связям с общественностью, руководитель муниципального учреждения культуры представляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах.

Для оценки качества и безопасности услуг Администрация Цимлянского городского поселения использует следующие основные методы контроля:

- визуальный – проверка состояния библиотеки;
- аналитический – проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации персонала, оказывающего услуги;
- экспертный – опрос библиотечных специалистов и других лиц о состоянии качества и безопасности услуг, оценка результатов опроса;
- социологический – интервьюирование или анкетирование получателей услуг, оценка результатов опроса.

3.8. Порядок обжалования нарушений настоящего Стандарта.

Лицо, подающее жалобу (далее – заявитель) на нарушение требований Стандарта качества услуг Цимлянской городской библиотекой Цимлянского городского поселения при условии его дееспособности, может обжаловать нарушения следующими способами:

- указание на нарушение требований Стандарта сотруднику муниципального учреждения культуры, оказывающего муниципальные услуги;
- жалоба директору муниципального учреждения культуры;
- жалоба в Администрацию Цимлянского городского поселения;
- обращение в суд.

За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушения могут родители.

Указание на нарушение сотруднику учреждения, оказывающего муниципальные услуги, производится с целью незамедлительного

устранения нарушений и получения извинений в случае, когда нарушение было допущено непосредственно по отношению к заявителю.

Жалоба директору муниципального учреждения культуры или в Администрацию Цимлянского городского поселения подается заявителем в письменной или устной форме. Муниципальное учреждение культуры, оказывающее услуги, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены директором муниципального учреждения культуры либо заместителем Главы Администрации Цимлянского городского поселения по социальным вопросам и связям с общественностью в 30-дневный срок, и дан заявителю письменный ответ о принятых мерах.

Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуг муниципальным учреждением культуры подлежат обязательной регистрации.

Директор муниципального учреждения культуры или заместитель Главы Администрации по социальным вопросам и связям с общественностью при ответе на жалобу заявителя может совершить одно из следующих действий:

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

Отказ заявителю в удовлетворении его требований может быть только в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта.

В случае подтверждения факта нарушения требований Стандарта, директор муниципального учреждения культуры приносит извинения заявителю от лица учреждения за имевший место факт нарушения.

Подача и рассмотрение жалоб в Администрацию Цимлянского городского поселения осуществляется в порядке, установленном Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

При подтверждении факта некачественного предоставления услуг к директору муниципального учреждения культуры применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

3.9. Ответственность за качество оказания услуг, предоставляемых муниципальным учреждением культуры.

Работа муниципального учреждения культуры (общедоступной библиотеки) по предоставлению услуг должна быть направлена на полное удовлетворение потребностей населения, непрерывное повышение качества услуг.

Директор муниципального учреждения культуры несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и

определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг.

Директор муниципального учреждения культуры обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения;
- 2) организовать информационное обеспечение процесса оказания услуг в соответствии с требованиями Стандарта;
- 3) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;
- 4) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и настоящего Стандарта.

II. Требования к качеству оказания услуг

1. Качество услуги по созданию условий для организации библиотечного, информационного и справочного обслуживания жителей и обеспечения их услугами общедоступной библиотеки Цимлянского городского поселения.

1.1. Сведения об услугах:

Наименование услуги:

1. Организация библиотечного, информационного, справочного обслуживания

Содержание услуги:

- предоставление доступа к фондам библиотеки и организация обслуживания населения по их запросам;
- предоставление во временное пользование документа из библиотечного фонда в соответствии с поступившим запросом;
- комплектование библиотечного фонда;
- предоставление информации о наличии документов в библиотечном фонде;
- справочная и консультативная помощь в поиске и выборе источников информации;
- заказ и предоставление документов из фондов других библиотек во временное пользование в соответствии с поступившим запросом;
- предоставление доступа к электронным базам данных, информационно-поисковым

- системам, имеющимся в библиотеках;
- доставка книг на дом, обслуживание жителей по месту работы путем организации пункта выдачи документов;
- организация и проведение выставок документов из библиотечных фондов;
- проведение мероприятий с целью продвижения чтения, повышения информационной культуры, организации досуга и популяризации различных областей знания.

Получатели муниципальной услуги: население Цимлянского городского поселения.

Единицы измерения (объемные показатели):

По 1 услуге показателем служит - число читателей, число посещений; число книговыдачи.

Наименование учреждения	Читатели	Посещения	Книговыдача
МУК «ЦГБ»	1870	20245-22440	48070

2. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных (интернет ресурс).

Содержание услуги:

- предоставление документа пользователю из библиотечного фонда с использованием свободного доступа пользователей к СПА муниципальных библиотек, базам данных или мотивированный отказ в выдаче документа.

Получатели муниципальной услуги: население Цимлянского городского поселения.

Единицы измерения (объемные показатели):

По 2 услуге показателем качества предоставления муниципальной услуги:

- соблюдение требований к графику (режиму) работы МУК «ЦГБ»;
- соблюдение требований к объему предоставления муниципальной услуги;
- соблюдение требований к срокам предоставления муниципальной услуги.

Показатели доступности предоставления муниципальной услуги:

- соблюдение требований к информационному обеспечению заявителей при обращении за ее предоставлением и в ходе ее предоставления.

1.2. Требования к технологии оказания услуги муниципального учреждения культуры:

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

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

Все жители муниципального образования «Цимлянское городское поселение» имеют право доступа в библиотеку в соответствии со своими интересами и потребностями в сроки, указанные в расписании работы библиотеки.

1.2.2. Библиотечное обслуживание на территории Цимлянского городского поселения осуществляется бесплатно, за исключением перечня сервисных (дополнительных) услуг по профилю деятельности муниципального учреждения культуры, указанных в уставе муниципального учреждения культуры.

1.2.3. Основными причинами отказа в оказании библиотечных услуг являются следующие причины:

- 1) нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
- 2) нахождение получателя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и тому подобному).

1.2.4. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги является также:

- отсутствие документа в фонде;
- отсутствие на официальном документе хотя бы одного из реквизитов, наличие которого согласно законодательству Российской Федерации является обязательным;

Информация о предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных не представляется заявителю в случае, если:

- содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;
- в заявке не указан адрес электронной почты для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем;
- технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с сетью Интернет.

1.2.5. Услугу осуществляет муниципальное учреждение культуры «Цимлянская городская библиотека» Цимлянского городского поселения.

1.2.6. Основной целью муниципального учреждения культуры «Цимлянская городская библиотека» является организация библиотечного обслуживания населения с учётом потребности и интересов, различных социально-возрастных групп, предоставляя им возможность пользования её фондом и услугами независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности, без ограничений по уровню образования, специальности, отношения к религии.

1.2.7. Задачами деятельности муниципального учреждения культуры является:

- создание единого информационного пространства, сохранение культурного наследия и необходимых условий для реализации права граждан на библиотечное обслуживание, обеспечение свободного доступа граждан к информации, знаниям, культуре;
- обеспечение доступности библиотечных услуг и библиотечных фондов для жителей муниципального образования;
- формирование и хранение библиотечного фонда с учетом образовательных потребностей и культурных запросов населения, обеспечение его сохранности и эффективного использования;
- создание баз данных по проблемам развития различных сфер жизнедеятельности местного сообщества, на основе изучения потребностей реальных и потенциальных пользователей библиотек и взаимодействия с другими библиотеками, информационными и другими организациями;
- обеспечение оперативного доступа к информационным ресурсам других библиотек и информационных систем;
- расширение контингента пользователей библиотек, совершенствование методов работы с различными категориями читателей;
- содействие образованию и воспитанию населения, повышение его культурного уровня;
- распространение среди населения историко-краеведческих, правовых, экологических, информационных знаний;
- привитие читателям навыков информационной культуры. Содействие нравственному развитию, повышению образовательного и культурного уровня населения.

1.2.8. Качественное оказание услуг должно:

- 1) обеспечивать расширение общего и культурного кругозора и сферы общения населения Цимлянского городского поселения;
- 2) способствовать:
 - удовлетворению потребностей пользователей в духовном и интеллектуальном росте, самообразовании через чтение книг и другие виды носителей информации;
 - повышению творческой активности населения, всестороннему развитию детей и подростков.

Оказание услуг муниципальным учреждением культуры (общедоступной библиотекой) населению осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и должно обеспечивать своевременный и необходимый объем, с учетом потребности населения в соответствующих услугах.

Качество услуг по организации библиотечного обслуживания населения Цимлянского городского поселения с учетом интересов и потребностей различных социально-возрастных групп, местных традиций в муниципальном учреждении культуры должно обеспечивать комфортные условия для этого.

Содействие в повышении культурного уровня населения, в расширении кругозора обеспечивается путем обновления библиотечных документных фондов.

Качество образования работников библиотек должно обеспечиваться повышением их профессионального уровня и самообразованием.

1.3. Критерии оценки качества услуги.

1.3.1. При оценке качества услуг используются следующие критерии:

- полнота (объем) предоставления услуги в соответствии с требованиями ее предоставления;
- результативность предоставления услуги оценивается на основании индикаторов качества услуг и различными методами (в том числе путем проведения опросов).

1.3.2. Качественное предоставление услуги характеризуют:

1) эстетичность, комфортность, социальная адресность, точность, своевременность, актуальность и безопасность;

Оформление библиотеки, мест оказания услуг и их интерьеров должно соответствовать информационно-композиционной целостности и гармоничности, обеспечивать удобство и комфортность их использования получателями услуг.

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

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

- 2) создание условий для приобщения жителей Цимлянского городского поселения к ценностям национальной и мировой культуры;
- 3) оптимальность использования ресурсов общедоступной библиотеки;
- 4) удовлетворенность населения Цимлянского городского поселения предоставлением библиотечной услуги.

1.3.3. Система индикаторов качества услуги:

Индикаторы качества для библиотечного учреждения определяются способностью достигать поставленных Уставом муниципального учреждения культуры общественно значимых целей и задач.

№ п/п	Индикаторы качества бюджетной услуги	Формула расчета	Значение индикатора
1.	Обновляемость документного фонда	Φ_n $O = \text{-----} \times 100,$	не ниже 2,4

		<p style="text-align: center;">Ф</p> <p>где: О - обновляемость документного фонда; Фн - объем новых поступлений; Ф - величина документного фонда</p>	
2.	Читаемость	<p style="text-align: center;">В $\mathbf{Ч} = \frac{\mathbf{В}}{\mathbf{А}},$</p> <p>где: Ч - читаемость; В - книговыдача; А - число пользователей</p>	не ниже 20,9
3.	Посещаемость	<p style="text-align: center;">Пч $\mathbf{П} = \frac{\mathbf{Пч}}{\mathbf{А}},$</p> <p>где: П - посещаемость Пч - число посещений А - число пользователей</p>	не ниже 8,8

Таблица значений индикаторов качества

Наименование муниципального учреждения культуры	Читаемость	Посещаемость	Обновляемость документного фонда (фактическая)
МУК «ЦГБ»	25,7	10,8	1,2

III. Ресурсы

- 3.1. Для выполнения требований настоящего Стандарта определены:
- материально-технические ресурсы;
 - профессиональные ресурсы;
 - финансовые ресурсы на оплату труда работников и проведение мероприятий.

IV. Отчетные документы

- 4.1. Отчетными документами по настоящему Стандарту являются:
- журнал регистрации согласований, изменений и дополнений по Стандарту;
 - протоколы совещаний по выполнению Стандарта;
 - отчеты по выполнению Стандарта.

V. Распределение ответственности

5.1. Глава Цимлянского городского поселения утверждает настоящий Стандарт и изменения к нему.

5.2. Заместитель Главы Администрации Цимлянского городского поселения по социальным вопросам и связям с общественностью в рамках своей компетенции несет ответственность за:

- осуществление контроля за своевременным и качественным выполнением требований Стандарта;
- обеспечение необходимыми ресурсами.

5.3. Директор библиотеки несет ответственность за:

- своевременное и качественное выполнение требований Стандарта;
- качество подготовки и оформления документов в соответствии с требованиями данного Стандарта;
- своевременное устранение несоответствий, выявленных в ходе проведения контрольных мероприятий.

Верно: главный специалист

В.Г. Попова