



Адрес: 422870, РТ с.Базарные Матаки, ул.Крайнова, 56
факс: 8(84346) 2-17-60

Адресы: 422870, РТ Базарлы Матак авылы, Крайнов ур.,56
тел: 8(84346) 2-17-60

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

" 10 " 06 2014 г.

КАРАР

№ 257

Об утверждении Модельного стандарта качества предоставления муниципальных услуг в области культуры муниципальными учреждениями культуры Алькеевского муниципального района Республики Татарстан

В целях повышения качества предоставления муниципальных услуг в области культуры муниципальными учреждениями культуры Алькеевского муниципального района Республики Татарстан, Исполнительный комитет Алькеевского муниципального района ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Модельный стандарт качества предоставления муниципальных услуг в области культуры муниципальными учреждениями культуры Алькеевского муниципального района Республики Татарстан (далее - Стандарт).
2. Довести данный Стандарт до муниципальных учреждений культуры Алькеевского муниципального района Республики Татарстан.
3. Предложить органам местного самоуправления при организации работы в муниципальных учреждениях культуры Алькеевского муниципального района Республики Татарстан руководствоваться указанным Стандартом.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Руководителя Исполнительного комитета Алькеевского муниципального района по социальным вопросам М.А. Платонову.

Руководитель Исполнительного комитета
Алькеевского муниципального района



А.Ф. Никошин

Об утверждении Модельного стандарта качества предоставления муниципальных услуг в области культуры муниципальными учреждениями культуры Алькеевского муниципального района Республики Татарстан

В целях повышения качества предоставления муниципальных услуг в области культуры муниципальными учреждениями культуры Алькеевского муниципального района Республики Татарстан, Исполнительный комитет Алькеевского муниципального района ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Модельный стандарт качества предоставления муниципальных услуг в области культуры муниципальными учреждениями культуры Алькеевского муниципального района Республики Татарстан(далее - Стандарт).
2. Довести данный Стандарт до муниципальных учреждений культуры Алькеевского муниципального района Республики Татарстан .
3. Предложить органам местного самоуправления при организации работы в муниципальных учреждениях культуры Алькеевского муниципального района Республики Татарстан руководствоваться указанным Стандартом.
4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Руководителя Исполнительного комитета Алькеевского муниципального района по социальным вопросам М.А. Платонову.

Руководитель Исполнительного комитета
Алькеевского муниципального района

А.Ф. Никошин

**Модельный стандарт
качества предоставления муниципальных услуг в области культуры
муниципальными учреждениями культуры Алькеевского муниципального
района Республики Татарстан**

I. Общие положения

1. Разработчик Стандарта качества предоставления муниципальных услуг в области культуры (далее - Стандарт) МКУ «Алькеевский районный отдел культуры»

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

- предоставление населению качественных бюджетных услуг в требуемом объеме,
- жизнедеятельность учреждений культуры и дополнительного образования детей в современных условиях.

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

3.1. организация предоставления дополнительного образования в муниципальных учреждениях культуры;

3.2. приобщение населения к творчеству и культурному развитию, занятиям самообразованием, любительским искусством (самодельным художественным творчеством), ремеслами через систему студий, курсов, кружков, клубов, народных (образцовых) коллективов в учреждениях клубного типа;

3.3. участие в фестивалях и конкурсах;

3.4. проведение спектаклей, концертов, праздников, дискотек, детских утренников, выставок и других мероприятий;

3.5. проведение культурно-массовых мероприятий в кинотеатрах;

3.6. демонстрация художественных, документальных фильмов, творческие встречи

3.7. услуги музея и выставочного зала: хранение и учет музейных предметов и музейных коллекций; посещение музея, организация выставок (индивидуальные, экскурсионные), их проведение; хранение, популяризация памятников местного (муниципального) значения;

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

4. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

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

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

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

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

5) организация библиотечного обслуживания – обеспечение оперативного доступа получателя к информационным ресурсам, а также проведение культурно-массовых мероприятий для организации досуга населения;

6) музей – учреждение культуры, целью которого является сохранение историко-культурного и художественного наследия, пополнение музейных фондов, экспонирование музейных коллекций, а также деятельность по охране и популяризации объектов культурного наследия (памятников истории и культуры), находящихся на территории района;

7) музейная деятельность – сохранение и пополнение музейных фондов, экспонирование и выставочная работа, а также деятельность по охране и популяризации объектов культурного наследия (памятников истории и культуры), находящихся на территории района;

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

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

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

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

1) Конституция Российской Федерации;

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

3) Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

4) Федеральный закон Российской Федерации от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

5) Федеральный закон Российской Федерации от 25.06.2002 № 73-ФЗ (ред. от 29.12.2006) «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;

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

7) Федеральный закон Российской Федерации от 10.07.1992 № 3266-1 «Об образовании» (с изменениями и дополнениями);

8) постановление Правительства Российской Федерации от 08.12.2005 № 740 «О федеральной целевой программе Культура России (2006-2010 годы)»;

9) распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р (в ред. распоряжения Правительства РФ от 14.07.2001 N 942-р) «О социальных нормах и нормативах»;

10) постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 30.06.2009 №445 «О стандартах качества государственных услуг Республики Татарстан» (далее - ПКМ 445);

11) постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 30.06.2009 №446 «О Порядке проведения оценки соответствия качества фактически предоставляемых государственных услуг установленным стандартам качества государственных услуг Республики Татарстан» (далее - ПКМ 446);

12) постановление Кабинета Министров Республики Татарстан от 15.06.2010 №476 «О критериях оценки деятельности государственных учреждений образования, здравоохранения, культуры, социального обслуживания, молодежной политики, физической культуры и спорта» (далее - ПКМ 476);

13) нормативные акты Алькеевского муниципального района, принятые в соответствии с рекомендациями названных выше постановлений Кабинета Министров Республики Татарстан.

6. Основные факторы, влияющие на качество предоставления услуг в области культуры:

- 1) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение культуры;
- 2) условия размещения и режим работы учреждения культуры;
- 3) наличие специального технического оснащения учреждения культуры;
- 4) укомплектованность учреждения культуры специалистами и их квалификация;
- 5) наличие требований к технологии оказания услуги в области культуры;
- 6) наличие информационного сопровождения деятельности учреждения культуры, порядка и правил оказания услуг в области культуры;
- 7) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения, за соблюдением качества фактически предоставляемых услуг требованиям настоящего Стандарта;
- 8) финансовое обеспечение условий, необходимых для предоставления культурной услуги населению.

II. Требования к качеству оказания бюджетных (муниципальных) услуг в сфере культуры

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

1.1. Сведения об услугах:

Наименование услуг:

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

Содержание (предмет) услуги:

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

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

Единица измерения – количество посетителей.

Услуга может предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с прейскурантом цен, устанавливаемым учреждением самостоятельно и утвержденным отделом культуры Исполнительного комитета.

1.2. Документы, регламентирующие деятельность культурно-досуговых и театрально-зрелищных учреждений:

1.2.1. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует культурно-досуговое и театрально-зрелищное учреждение:

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

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

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

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

Устав должен быть согласован с отделом культуры, Палатой имущественных и земельных отношений Алькеевского муниципального района, Финансово- бюджетной палатой Алькеевского муниципального района , утвержден руководителем Исполнительного комитета района, зарегистрирован. Цели деятельности учреждения должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры.

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

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

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

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

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

Основными Положениями в культурно-досуговом и театрально-зрелищном учреждении являются:

- 1) положения о структурных подразделениях учреждения (при их наличии);
- 2) положения о представлении платных услуг;
- 3) положения о порядке установления надбавок и доплат к ставкам заработной платы и должностным окладам, иных выплат стимулирующего характера;
- 4) положения по аттестации творческих и руководящих работников;
- 5) положения о самодеятельных творческих коллективах
- 6) иные положения учреждения.

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

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

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

Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов. Техническая проверка, ремонт и метрологический контроль осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с культурно-досуговым и театрально-зрелищным учреждением.

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

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

1.3. Условия размещения и режим работы культурно-досуговых и театрально-зрелищных учреждений:

1.3.1. Культурно-досуговые и театрально-зрелищные учреждения и их структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения. Культурно-досуговые учреждения должны размещаться в каждом селе в пределах территориальной доступности для жителей района.

Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей услуг в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

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

1.3.3. В здании учреждения культурно-досугового и театрально-зрелищного типа должны быть предусмотрены следующие помещения:

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

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

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

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

1.4. Техническое оснащение культурно-досуговых и театрально-зрелищных учреждений.

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

В зависимости от типа культурно-досугового и театрально-зрелищного учреждения должно иметь следующее техническое оснащение:

1) в зрительных залах:

- а) световое оборудование;
- б) оборудование сцены (антрактно-раздвижной занавес, одежда сцены);

в) звуковое оборудование;

г) систему приточно-вытяжной вентиляции;

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

а) систему освещения;

б) систему приточно-вытяжной вентиляции;

в) теплоцентраль;

3) в технических помещениях:

а) микшерские пульта;

б) кино- и видеопроектное оборудование (при наличии кинопоказа)

в) щиты управления электроснабжением;

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

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

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

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

1.5. Укомплектованность учреждений кадрами и их квалификация.

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

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

1) творческий персонал (художественный руководитель, режиссеры, хормейстеры, художники, аккомпаниаторы, культорганизаторы, методисты и так далее),

2) административно-управленческий персонал (директор, заместители директора, заведующие структурными подразделениями, отделами и так далее),

3) технические работники (делопроизводитель, слесарь-монтажник, техники, киномеханики, гардеробщики, сторожа и так далее)

1.5.3. Предоставление услуги театрально-зрелищного учреждения осуществляют следующие виды персонала:

1) творческий персонал (режиссер, артисты, художники и так далее)

2) административно-управленческий персонал (художественный руководитель, администратор)

3) технические работники (делопроизводитель, костюмер, слесарь-монтажник, техники, гардеробщики, сторожа и так далее)

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

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

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

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

1.6. Требования к технологии оказания услуги культурно-досугового и театрально-зрелищного учреждения:

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

общественным объединениям, а также других обстоятельств имеет право на участие в культурной жизни, пользование культурно-досуговыми и театрално-зрелищными учреждениями, доступ к культурным благам и культурным ценностям.

1.6.2. Основными причинами отказа в оказании культурной услуги являются следующие:

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

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

1) Дом культуры (Районный Дом культуры, выполняющий функцию методического центра (РДК), Дом культуры)

2) кинотеатр (муниципальное бюджетное киноучреждение выполняет функции учреждения кинопоказа и клубного учреждения в части организации культурно-досуговых мероприятий и создания условий для работы различного рода клубных формирований)

3) сельские дома культуры и клубы (Алпаровский СДК, Аппаковский СДК и т.д., являющиеся структурными подразделениями МБУ «Алькеевский РДК»).

1.6.4. Целью деятельности культурно-досуговых учреждений является создание условий:

для удовлетворения общественных потребностей в сохранении и развитии традиционной культуры, поддержки любительского художественного творчества, другой самостоятельной творческой инициативы и социально-культурной активности населения, организации его досуга и отдыха.

Основные задачи:

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

Видами деятельности культурно-досуговых учреждений являются:

1. создание и организация работы любительских творческих коллективов, кружков, студий, любительских объединений, клубов по интересам различной направленности и других клубных формирований;
2. проведение различных по форме и тематике культурно-массовых мероприятий: праздников, представлений, смотров, фестивалей, конкурсов, концертов, выставок, вечеров, спектаклей, игровых развлекательных программ и других форм показа результатов творческой деятельности клубных формирований;
3. проведение спектаклей, концертов и других культурно-зрелищных и выставочных мероприятий, в том числе с участием профессиональных коллективов, исполнителей, авторов;
4. демонстрация и прокат кино-видеофильмов, DVD – фильмов через видеопроектор и спутниковую антенну;
5. оказание консультативной, методической и организационно-творческой помощи в подготовке и проведении культурно-досуговых мероприятий;
6. изучение, обобщение и распространение опыта культурно-массовой, культурно-воспитательной, культурно-зрелищной работы Учреждения и других культурно-досуговых учреждений;
7. повышение квалификации творческих и административно-хозяйственных работников Учреждения и других культурно-досуговых учреждений;
8. предоставление гражданам дополнительных досуговых и сервисных услуг.

Целью деятельности театрально-зрелищного учреждения является:

Приобщение населения к театральному искусству как средству гуманизации личности, обеспечения социальной стабильности; удовлетворение и формирование эстетических потребностей в искусстве театра; сохранение самобытности российской культуры, национального самосознания и языка.

Для достижения указанных целей муниципальный театр осуществляет следующие виды деятельности, в том числе и приносящей доход:

а) обеспечение комплектования и высокого профессионального уровня художественно-творческой и художественно-постановочной частей театра;

б) создание условий и возможностей для поддержания физической и профессиональной формы творческого состава, повышения квалификации и профессионального мастерства художественно-творческого и художественно-постановочного персонала, других ведущих специалистов;

в) подготовка новых спектаклей всех жанров, концертов, творческих вечеров, фестивалей, конкурсов, смотров;

г) платный показ спектаклей, концертов, представлений на своей основной площадке, также на выездных гастролях;

д) организация мероприятий в случае производственной необходимости по освоению специфических навыков и умений, повышению исполнительского творческого мастерства всей труппы театра и некоторых артистов;

е) подготовка спектаклей, концертов, представлений по договорам с другими юридическими и физическими лицами для показа на сценических площадках (собственных или арендованных), для показа по телевидению, для съемок на кино-, видео-, иные материальные носители, для трансляции по радио;

ж) организация других мероприятий художественно-творческого характера, проводимых собственными силами или приглашенными коллективами, исполнителями, а также реализация этих услуг;

з) изготовление художественного оформления спектаклей, концертов, представлений театра, а также по заказам других организаций;

и) предоставление площадки для проведения гастрольных и выездных мероприятий других театров, для осуществления текущей деятельности партнеров по совместным проектам и программам в соответствии с заключенными договорами;

к) участие в реализации государственных или иных культурных программ и проектов в соответствии с имеющимися возможностями;

л) привлечение зрительской аудитории, рекламная деятельность, проведение маркетинговых исследований и процедур, пропаганда театрального и других видов искусства средствами театра и с помощью средств массовой информации;

м) подготовка, тиражирование и реализация информационно-справочных изданий, копий видеоматериалов и фонограмм, связанных с художественно-творческой деятельностью театра;

н) реализация сопутствующих услуг, предоставляемых зрителям театра;

о) поддержка в работоспособном состоянии здания и оборудования, обеспечение нормальных условий труда творческого и технического персонала;

п) ведение работ по проектированию и составлению сметной документации, реконструкции зданий, модернизации и комплектации оборудования театра, ремонту, эксплуатации и техническому обслуживанию зданий и сооружений театра.

р) согласование режима содержания и использования территорий.

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

1.6.5. Предоставление услуг в сфере организации, подготовки и проведения культурно-массовых, театрально-зрелищных мероприятий, фестивалей, ярмарок, аукционов, выставок осуществляется в соответствии с перспективными планами работы отдела культуры Исполнительного комитета, учреждений культурно-досугового типа.

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

1.6.6. Предоставление услуг в сфере обеспечения жителей услугами творческих самодельных коллективов, студий, клубов.

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

Оплата услуг в сфере обеспечения жителей услугами творческих самодельных коллективов, студий, клубов определяется Положением о платных услугах, утвержденным Исполнительным комитетом района.

1.6.7. Качественное оказание услуг в сфере культуры должно:

- 1) обеспечивать расширение общего и культурного кругозора и сферы общения населения района;
- 2) способствовать:
 - а) развитию творческих начал у населения;
 - б) повышению творческой активности населения, всестороннего развития детей и подростков.
 - в) содействию мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов, отвлечению от жизненных трудностей и преодолению стрессовых ситуаций;
 - г) поднятию жизненного тонуса населения;

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

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

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

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

1.7. Информационное сопровождение деятельности культурно-досуговых и театрально-зрелищных учреждений:

1.7.1. Информационное сопровождение деятельности культурно-досуговых и театрально-зрелищных учреждений, порядка и правил предоставления услуги должна быть доступна населению района.

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

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

1.7.4. Информирование граждан осуществляется посредством:

- 1) размещении информации о культурно-досуговых и театрально-зрелищных учреждениях, о предоставляемых услугах, в том числе о творческих самодельных коллективах и планируемых к проведению культурно-массовых, зрелищных мероприятий, фестивалей, ярмарок, аукционов, спектаклей, выставок, кинопоказа в СМИ района;
- 2) информационных стендов (уголков получателей услуг), размещаемых в каждом учреждении.

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

В каждом культурно-досуговом и театрально-зрелищном учреждении должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к

получателю, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

1.7.5. Получатель услуги – гражданин Алькеевского района – вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

Граждане района вправе быть осведомленным о порядке действий и процедурах, выполняемых специалистами учреждения.

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

1.8. Контроль за деятельностью культурно-досугового и театрально-зрелищного учреждения:

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

1.8.2. Внутренний контроль проводится руководителем культурно-досугового и театрально-зрелищного учреждения и его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

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

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

1.8.3. Отделом культуры Исполнительного комитета (начальником отдела, специалистом отдела культуры) осуществляется внешний контроль за деятельностью культурно-досугового и театрально-зрелищного учреждения в части соблюдения качества бюджетной услуги путем:

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

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

Ежемесячно на совещании руководителей муниципальных учреждений культуры, проводимом заведующим отделом культуры Исполнительного комитета, руководитель каждого учреждения представляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах (при необходимости) в отдел культуры.

Для оценки качества и безопасности услуг отдел культуры Исполнительного комитета использует следующие основные методы контроля:

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

1.8.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в культурно-досуговое и театрально-зрелищное учреждение, предоставляющее услуги, так и в отдел культуры Исполнительного комитета.

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

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем учреждения либо начальником отдела культуры Исполнительного комитета в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

В особых случаях рассмотрение вопросов выносится на заседание экспертной комиссии при отделе культуры Исполнительного комитета для принятия мер по повышению качества культурных услуг.

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

1.9. Ответственность за качество оказания услуг, предоставляющих культурно-досуговым и театрально-зрелищным учреждением:

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

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

1.9.3. Приказом руководителя учреждения в учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуги в соответствии с настоящим Стандартом, а также сформирована рабочая группа по контролю за качеством предоставления культурной услуги в соответствии с настоящим Стандартом, состоящая из заместителей руководителя учреждения и ведущих специалистов.

1.9.4. Руководитель культурно-досугового и театрально-зрелищного учреждения обязан:

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

1.10. Обеспечение качества оказания услуги культурно-досуговых и театрально-зрелищных учреждений финансированием:

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

Расходы бюджета культурно-досугового и театрально-зрелищного учреждения с учетом всех предусмотренных законодательством источников его формирования осуществляются на следующие цели:

- содержание персонала учреждения (оплата труда с начислениями, выплата надбавок за квалификационную категорию по результатам аттестации и иных надбавок, ежегодные расходы на повышение квалификации кадров);
- содержание здания и оборудования (коммунальные услуги, текущий и капитальный ремонт, техническое обслуживание зданий и оборудования и т.д.)
- содержание прилегающей территории, структурных подразделений, относящихся к КДУ;
- материальное обеспечение художественного воплощения творческих замыслов (создание новых постановок, представлений, подготовка концертных программ, фестивалей, выставок и других видов культурно-досуговых мероприятий, обновление сценических костюмов, обуви, реквизита и т.д.)
- финансовое обеспечение участия творческих коллективов в фестивалях, конкурсах зонального, краевого, регионального всероссийского, международного значения;
- осуществление организационно-методической, исследовательской, творческой и учебно-воспитательной деятельности КДУ;
- обеспечение реализации социально значимых для муниципального образования программ и культурных проектов в сфере культуры;

- оснащение КДУ современными техническими средствами и оборудованием;
- оснащение КДУ оборудованием и средствами сохранности и безопасности людей и материально-технической базы;
- материально-техническое обеспечение деятельности клубных формирований;
- проведение капитального ремонта или реконструкции;
- другие затраты, связанные с основной деятельностью КДУ.

1.11. Критерии оценки качества услуги культурно-досугового и театрально-зрелищного учреждения:

1.11.1. Критериями оценки качества культурной услуги являются:

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

2) результативность предоставления культурной услуги по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

1.11.2. Качественное предоставление культурной услуги характеризуют:

1) эстетичность, комфортность, социальная адресность, точность, своевременность, актуальность и безопасность культурных услуг.

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

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

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

2) создание условий для развития личности граждан района;

3) оптимальность использования ресурсов культурно-досугового и театрально-зрелищного учреждения;

4) удовлетворенность граждан района предоставлением культурной услуги.

1.12. Система индикаторов качества услуги:

1.12.1. Система индикаторов качества услуги для Домов культуры и клубов:

п/п	Индикаторы качества бюджетной услуги	Значение индикатора, ед. измерения
.	Количество посетителей мероприятий	не менее 50% от численности населения соответствующего села района в год
.	Разнообразие тематической направленности проводимых мероприятий: - нравственно-патриотические - гражданско-правовые - образовательные - воспитательно-профилактические - семейно-бытовые - художественно-эстетические - развлекательные - спортивные - другие	не менее 8 направлений в год для каждого учреждения
.	Разнообразие направлений деятельности самодеятельных творческих коллективов (хоровое, хореографическое, театральное, изобразительного искусства, фольклорное, народных промыслов и так далее)	не менее 2 направлений для каждого учреждения

.	Количество выступлений самодеятельных творческих коллективов	не менее 6 концертов на один творческий коллектив в год
---	--	---

1.12.2. Система индикаторов качества услуги для муниципального театра:

п/п	Индикаторы качества бюджетной услуги	Значение индикатора, ед. измерения
.	Количество посетителей мероприятий в год	не менее 3 тыс.человек
.	Количество новых и возобновленных постановок в год	Не менее 1
.	Количество мероприятий (в том числе спектаклей) в год	Не менее 30

1.12.3. Система индикаторов качества услуги для кинотеатра:

п/п	Индикаторы качества бюджетной услуги	Значение индикатора, ед. измерения
.	Количество посетителей мероприятий (в том числе киносеансов) в год	не менее 50% от численности населения района в год
.	Количество массовых мероприятий (в том числе киносеансов) в год	не менее 200 в год

2. Качество услуг по созданию условий организации библиотечного обслуживания населения:

2.1. Сведения об услуге.

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

Содержание услуги:

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

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

Единица измерения – количество посетителей.

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

- 1) выполнение сложных тематических справок;
- 2) прокат книг и печатных изданий из читальных залов и отделов;
- 3) выдача редкой литературы;
- 4) прокат компакт-дисков, аудиокассет, видеокассет;
- 5) поиск информации в сети Интернет;
- 6) сканирование материалов;
- 7) представление документов для фотосъемки;
- 8) ламинирование;

- 9) брошюрование;
- 10) оформление бланков читательских формуляров;
- 11) ксерокопирование материалов, в том числе с масштабированием;
- 12) иные услуги в соответствии с прейскурантом.

2.2. Нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность библиотек:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (с изменениями и дополнениями);
- 3) Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 02.12.1998 № 590 «Об утверждении «Инструкции об учете библиотечного фонда»;
- 4) ГОСТ 7.32-2001 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления»;
- 5) ГОСТ 7.1-2003 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления»;
- 6) ГОСТ 7.60-2003 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Основные виды, термины и определения».
- 7) ГОСТ 7.20-80 «СИБИД. Единицы учета фондов библиотек и органов научно-технической информации»;
- 8) ГОСТ 7.84-2002 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Обложки и переплеты. Общие требования и правила оформления».

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

- 1) устав учреждения;
- 2) приказы и распоряжения МБУ «Алькеевская межпоселенческая центральная библиотека»
- 3) руководства, правила, инструкции, положения;
- 4) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру библиотеки;
- 5) приказы и распоряжения руководителя учреждения.

2.3.1 Устав МБУ «Алькеевская межпоселенческая центральная библиотека» является основным организационным документом, регламентирующим деятельность учреждения и должен включать в себя следующие основные сведения:

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

Устав должен быть согласован с отделом культуры, Палатой имущественных и земельных отношений Алькеевского муниципального района, Финансово- бюджетной палатой Алькеевского муниципального района , утвержден руководителем Исполнительного комитета района, зарегистрирован. Цели деятельности учреждения должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры.

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

В библиотеках используются следующие основные руководства и правила:

- 1) Правила пользования библиотекой;
- 2) Правила внутреннего трудового распорядка библиотеки;
- 3) Трудовой коллективный договор;
- 4) распоряжения и приказы главы Алькеевского района и отдела культуры Исполнительного комитета;
- 5) иные руководства и правила в области библиотечного обслуживания.

При оказании услуги в библиотеке используются следующие инструкции:

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

Основными положениями в библиотеке являются:

- 1) Положение о библиотеке и отделе;
- 2) Положение по аттестации библиотечных работников;
- 3) Положение о предоставлении платных услуг;
- 4) Положение о персональной надбавке, стимулирующей повышение деловых (трудовых) качеств работников;
- 5) Иные положения библиотеки.

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

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

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

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

2.4. Ресурсное обеспечение учреждений:

2.4.1 Документный (библиотечный фонд).

Основными характеристиками фонда библиотеки являются: оптимальный объем, информативность (соответствие запросам пользователей), обновляемость.

Нормативный объем фонда общедоступной библиотеки должен определяться из средней книгообеспеченности в районе - 2-3 томов на 1 жителя.

Фонд на бумажных носителях должен дополняться доступом к электронным источникам информации.

Структура фонда каждой общедоступной библиотеки должна соответствовать следующим требованиям:

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

Фонд документов библиотеки для обслуживания детей должен включать обучающие и развивающие игры, программы и т.д.

- Объем фонда периодических изданий общедоступной библиотеки должен рассчитываться, исходя из норматива - 10 - 12 изданий на 1000 жителей. (В условиях финансовых ограничений на комплектование книг, наличие в фонде периодических изданий приобретает особое значение).

Базовая обеспеченность центральной библиотеки МБУ «Алькеевская межпоселенческая центральная библиотека» периодическими изданиями должна составлять не менее 150-200 названий, библиотеки-филиала - не менее 35 названий. Каждая библиотека должна получать не менее 2 названий региональной периодики (газеты, журналы), не менее 2 названий общегосударственных ежедневных полноформатных газет, не менее 1 названия общегосударственной еженедельной полноформатной газеты.

Фонд библиотеки должен систематически обновляться, темпы пополнения фонда важнее его объема. Норматив пополнения книжного фонда библиотеки составляет в среднем 100-150 книг в расчете на 1000 жителей или 3,8 процента от числа годовой книговыдачи.

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

2.5. Условия размещения и режим работы библиотек.

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

2.5.2. В здании библиотеки должны быть предусмотрены следующие помещения:

1) *основные помещения:*

- а) читальный зал;
- б) книгохранилище;
- в) абонемент;

2) *дополнительные помещения:*

- а) гардероб;
- б) зал для массовых мероприятий;
- в) иные помещения.

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

- площади для размещения абонемента с открытым доступом к фонду и кафедрами выдачи не менее 100 кв.м.;
- с закрытым доступом к фонду - 5,5 кв.м. на 1000 томов;
- площади для размещения читальных залов с открытым доступом к фонду - 10 кв.м. на 1000 томов;
- число посадочных мест в библиотеке определяется из расчета 2,5 кв.м. на 1 место;
- наличие посадочных мест для чтения в общедоступной библиотеке является обязательным, их число не может быть менее 10;
- для творческой деятельности детей и проведения детских мероприятий целесообразно выделить отдельное помещение;
- количество служебных помещений зависит от числа штатных сотрудников и выполняемых ими функций, но не менее 10% площади читательской зоны.

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

2.5.3. Режим работы библиотек определяется локальными актами учреждений, предоставляющих услугу в сфере библиотечного обслуживания (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка). Основной режим работы библиотек с 10.00 до 18.00. Допускается работа в выходные и праздничные дни. Обязательным условием работы библиотек является проведение санитарного дня не реже одного раза в месяц.

2.6. Техническое оснащение библиотек.

2.6.1. Каждая библиотека должна быть оснащена оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

Для поддержания оборудования и техники в рабочем состоянии, модернизации технической базы библиотеки ежегодно на эти цели должно выделяться не менее 8-10 процентов от балансовой стоимости уже имеющегося оборудования и техники.

К основному оборудованию, используемому в библиотеках, относится:

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

Муниципальные общедоступные библиотеки должны быть оснащены следующими техническими средствами:

- для копирования и тиражирования документов;
- для обработки и защиты документов;
- средствами автоматизации библиотечных процессов;
- телекоммуникационным оборудованием;
- теле -, аудио -, видеоаппаратурой, презентационной техникой;
- средствами связи;
- транспортными средствами;
- канцелярской и оргтехникой.

Рекомендуемое нормативное обеспечение библиотеки компьютерной техникой для организации пользовательских мест составляет для библиотек населенного пункта с числом жителей более 20 тыс. человек - 1 ПК на 2000 жителей.

Все персональные компьютеры должны быть подключены к принтерам и не менее 50 процентов ПК - к сети Интернет.

После создания необходимого материально-технического базиса муниципальные общедоступные библиотеки могут реализовывать заложенные компьютеризацией технологические возможности, наращивать информационные электронные ресурсы, в том числе через участие в корпоративных проектах, расширять спектр библиотечно-информационных услуг.

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

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

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

Техническое освидетельствование оборудования библиотек должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов.

2.7. Укомплектованность библиотек кадрами и их квалификация.

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

2.7.2. Предоставление библиотечных услуг осуществляют следующие виды персонала:

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

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

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

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

Работники библиотек один раз в пять лет проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации работников библиотек, разработанным учреждением. По результатам аттестации библиотечным работникам присваиваются разряды, соответствующие определенному уровню квалификации.

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

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

2.8.1 Порядок получения услуги:

1) Предоставление бесплатных услуг пользователям осуществляется на основании Правил пользования библиотекой. Все граждане, проживающие на территории района, независимо от возраста, пола, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии имеют право пользоваться библиотекой по месту жительства, а также другими библиотеками района.

2) В своей работе библиотеки обеспечивают права граждан на свободный и равный доступ к информации, создают благоприятные условия для самообразования, учёбы и удовлетворения культурных потребностей пользователей. Библиотечное обслуживание пользователей детского и юношеского возраста должно обеспечивать обслуживание в специализированных детских и юношеских библиотеках, библиотеках семейного чтения. Помещения и оборудование для детских и юношеских библиотек должны удовлетворять их возрастным особенностям.

3) Читатели, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и физических недостатков, имеют право получать документы из фондов библиотек через внестационарные формы обслуживания, обеспечиваемые финансированием за счет средств бюджета Алькеевского района.

4) Пользователям муниципальных библиотек предоставляется право бесплатного пользования фондами библиотек как на абонементе, так и в читальном зале. Лица, не имеющие временной регистрации в Алькеевском районе обслуживаются только в читальном зале.

5) Библиотеки должны обеспечивать быстроту и полноту получения интересующей пользователя информации через систему каталогов и картотек, а также возможность получения информации по интересующей теме через удаленный доступ к другим источникам.

6) Все пользователи имеют право получить бесплатно:

- полную информацию о составе фонда через систему каталогов и картотек, другие формы библиотечного информирования;
- консультационную помощь в поиске и выборе источников информации.
- любой документ во временное пользование из библиотечного фонда по абонементу на срок 15 дней, в читальном зале - в течение рабочего дня библиотеки.

7) Пользователь библиотеки имеет также право:

- участвовать во всех мероприятиях библиотеки;
- входить в состав различных советов при библиотеке, высказывать свои мнения и суждения о работе библиотеки и отдельных работников;

2.8.3 Порядок оказания дополнительных (платных) услуг

1) Дополнительные услуги осуществляются муниципальными библиотеками на основании Положения об организации дополнительных услуг и в соответствии с прейскурантом дополнительных услуг библиотек.

2) Дополнительные услуги предоставляются муниципальными библиотеками физическим и юридическим лицам и осуществляется без снижения объёма и качества бесплатного библиотечного обслуживания.

3) В указанных структурных подразделениях дополнительные услуги имеют право оказывать все библиотечные сотрудники независимо от должности.

4) Плата за услуги взимается в соответствии с договорными обязательствами, а также на основе прейскуранта цен, установленных учреждением самостоятельно и утверждённых отделом культуры Исполнительного комитета.

5) Оплата за дополнительные платные услуги библиотеки осуществляется пользователем

- наличными деньгами с выдачей сотрудником библиотеки квитанции установленного образца;

- безналичным перечислением с предъявлением пользователем копии платёжного поручения банка.

6) Вне зависимости от объема оказанной услуги пользователю выдается квитанция, утвержденная для некоммерческих организаций и являющаяся документом строгой отчетности.

7) В квитанции обязательно указываются наименование организации, оказавшей услугу, фамилия и инициалы пользователя, наименование услуги, стоимость оказанной услуги, подписи сторон (пользователя и сотрудника библиотеки) и дата оказания услуги.

8) Квитанция выписывается в двух экземплярах (для пользователя услуги и организации, оказавшей услугу).

9) Средства, вырученные от оказания дополнительных услуг, сдаются в бухгалтерию МКУ «Алькеевский районный отдел культуры».

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

2.8.5 Время оказания услуг каждому потребителю не регламентируется.

2.8.6. Пользователи библиотек обязаны соблюдать правила пользования библиотеками. В целях сохранности библиотечного фонда возможно установление санкций за утерю или порчу экземпляров библиотечного фонда.

Пользователи библиотек, нарушившие правила пользования библиотеками и причинившие библиотекам ущерб, компенсируют его в размере, установленном правилами пользования библиотеками, а также несут иную ответственность в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

2.9. Информационное сопровождение деятельности библиотек:

2.9.1. Информационное сопровождение деятельности библиотек, порядка и правилах предоставления услуги по библиотечному обслуживанию должна быть доступна населению района. Содержание и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

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

2.9.3. Информирование граждан осуществляется посредством:

- 1) размещения информации о предоставляемых услугах, о проведении массовых мероприятий в СМИ района;
- 2) информационных стендов;

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач.

2.9.4. В каждой библиотеке должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и дополнительных услугах, требования к получателю услуги, правила пользования библиотеками, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, настоящий Стандарт.

2.9.5. Получатель услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей его компетентный выбор.

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

2.10. Обеспечение качества оказания библиотечной услуги финансированием:

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

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

- содержание персонала библиотеки (оплата труда с начислениями, выплата надбавок за квалификационную категорию по результатам аттестации и иных надбавок, ежегодные расходы на повышение квалификации кадров);

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

2.11. Контроль за деятельностью учреждений, обеспечивающих библиотечное обслуживание населения района:

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

2.11.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем библиотеки, его заместителями, заведующими библиотеками и отделов. Внутренний контроль подразделяется на:

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

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

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

Ежемесячно на совещании руководителей муниципальных учреждений культуры, проводимом начальником отдела культуры Исполнительного комитета, руководитель библиотеки представляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах (при необходимости).

2.11.3. Отдел культуры Исполнительного комитета (начальник отдела культуры, специалист отдела культуры) осуществляет внешний контроль за деятельностью библиотек ЦБС в части соблюдения качества бюджетной услуги путем:

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

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

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

3) экспертный – оценка состояния качества и безопасности услуг специалистами краевых библиотечных методических центров;

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

2.11.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в ЦБС, так и в отдел культуры Исполнительного комитета. Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуг подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления.

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены директором МБУ «ЦБС» либо начальником отдела культуры Исполнительного комитета в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

В особых случаях рассмотрение вопросов выносится на заседание экспертной комиссии при отделе культуры Исполнительного комитета для принятия мер по повышению качества услуги по библиотечному обслуживанию населения.

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

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

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

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

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

2.12.4. Директор МБУ «ЦБС» обязан:

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

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

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

4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

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

2.13. Критерии оценки качества услуги по библиотечному обслуживанию населения.

2.13.1 Критериями оценки качества библиотечного обслуживания являются:

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

2) результативность предоставления услуги в сфере библиотечного обслуживания по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

2.13.2. Качественное предоставление услуги в сфере библиотечного обслуживания характеризуют:

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

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

3) оптимальность использования ресурсов библиотек;

4) удовлетворенность получателей услуг библиотечным обслуживанием;

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

2.14. Система индикаторов качества услуги:

- 1) Обновляемость библиотечного фонда (для новых поступлений в общем объеме хранения) не менее 2 % в год.
- 2) Число посадочных мест в читальных залах, не менее 9 на 1000 пользователей.
- 3) Доля экземпляров библиотечного фонда для детей в общем объеме библиотечного фонда не менее 30 %.
- 4) Доля востребованных экземпляров библиотечного фонда в общем библиотечном фонде не менее 30 %.
- 5) Уровень укомплектованности кадрами в соответствии со штатным расписанием 100 %.
- 6) Доля библиотечных кадров с высшим профессиональным образованием от общего числа библиотекарей не менее 30 %.

2.15. Обеспечение качества оказания библиотечной услуги финансированием:

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

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

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

3. Качество услуг по сохранению, пополнению, популяризации музейных фондов, популяризации объектов культурного наследия (памятников истории и культуры), находящихся в муниципальной собственности (музейная деятельность):

3.1. Сведения об услуге.

Наименование услуги:

услуги музея и выставочного зала: хранение и учет музейных предметов и музейных коллекций; посещение музея, организация выставок (индивидуальные, экскурсионные), их проведение; хранение, популяризация памятников местного (муниципального) значения (далее – музейная услуга)

Содержание услуги:

- 1) сохранение и пополнение музейных фондов;
- 2) экспозиционная и выставочная работа;

3) деятельность по популяризации объектов культурного наследия (памятников истории и культуры), находящихся на территории Алькеевского муниципального района.

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

Единица измерения – количество посещений

Услуга может предоставляться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с прейскурантом цен, устанавливаемым учреждением самостоятельно и утвержденным отделом культуры Исполнительного комитета.

Один раз в месяц лица, не достигшие 18 лет, имеют право на бесплатное посещение музея. Дни бесплатного посещения определяются графиком, утверждаемым руководителем музея по согласованию с отделом культуры Исполнительного комитета.

3.2. Документы, регламентирующие деятельность учреждений, осуществляющих музейную деятельность (далее – музей):

1) Федеральный закон Российской Федерации от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

2) Федеральный закон от 25.06.2002 № 73-ФЗ (ред. от 29.12.2006) «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;

3) Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 № 19 «Об утверждении правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской Академии наук»;

4) постановление Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет» (в ред. постановления Правительства Российской Федерации от 01.02.2005 № 49);

5) постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 № 179 «Об утверждении положений о музейном фонде российской федерации, о государственном каталоге музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации» (в ред. постановления Правительства Российской Федерации от 08.05.2002 № 302)

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

3.2.1. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует музей:

1) устав учреждения;

2) руководства, правила, инструкции, положения;

3) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;

4) государственные (в случае их принятия) и муниципальные стандарты в сфере предоставления музейной услуги;

5) приказы и распоряжения руководителя учреждения;

6) книги приема основного и научно-вспомогательного фондов, инвентарные книги, ТЭП;

7) перспективные и годовые планы работы учреждения.

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

3.2.2. Устав музея является основным организационным документом, регламентирующим его деятельность и должен включать в себя следующие сведения:

1) наименование и местоположение, юридический статус;

2) правоспособность учреждения;

3) цели и предмет деятельности учреждения;

4) права и обязанности учреждения, его ответственность;

5) управление учреждением, имущество и финансы учреждения;

6) организация, оплата и дисциплина труда;

7) порядок формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации учреждения

Устав должен быть согласован с отделом культуры, Палатой имущественных и земельных отношений Алькеевского муниципального района, Финансово- бюджетной палатой Алькеевского муниципального района утвержден руководителем Исполнительного комитета районаа, зарегистри-

стрирован в Федеральной налоговой службе. Цели деятельности учреждения должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры.

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

В музеях используются следующие основные руководства и правила:

- 1) правила внутреннего трудового распорядка учреждения;
- 2) трудовые коллективные договоры;
- 3) распоряжения Исполнительного комитета и приказы отдела культуры Исполнительного комитета в сфере музейной деятельности;
- 4) иные руководства и правила в сфере музейной деятельности.

При осуществлении музейной деятельности в учреждении используются следующие инструкции:

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

Основными Положениями в музеях являются:

- 1) положения о предоставлении платных услуг;
- 2) положения по аттестации музейных работников;
- 3) иные положения музея.

3.2.4. В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании музейной услуги, входят:

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

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

Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов. Техническая проверка, ремонт и метрологический контроль осуществляются организациями, имеющими лицензию на данный вид деятельности, на основании договора с учреждением.

3.2.6. Государственные (в случае их принятия) и настоящий Стандарт должны составлять нормативную основу практической работы музея.

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

3.3. Условия размещения и режим работы музеев:

3.3.1. Музеи и их структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, территориально доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции, водоснабжение).

Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников музея и получателей услуг в сфере музейной деятельности в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами.

3.3.2. Режим работы музеев: с 8.00 до 17.00 (музей) с 10.00 до 18.00 (выставочный зал). В некоторых случаях (проведение дополнительных мероприятий) допускается работа сверх установленного режима.

В здании музея должны быть предусмотрены следующие помещения:

- 1) экспозиционные (выставочные) залы;
- 2) служебные помещения.

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

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

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

3.4. Техническое оснащение музеев:

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

В основной перечень оснащения музея включается следующее оборудование:

1) в экспозиционных залах:

- а) витрины (выставочные шкафы), подиумы, экспозиционные щиты;
- б) осветительное оборудование;

2) в служебных помещениях:

- а) сейфы для хранения особо ценных экспонатов,
- б) компьютерная и копировально-множительная техника,
- в) стеллажи;
- 3) иное оборудование.

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

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

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

3.5. Укомплектованность музеев кадрами и их квалификация:

3.5.1. Музеи должны располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

3.5.2. Музейную деятельность осуществляют следующие виды персонала:

- 1) музейные работники: научные сотрудники, художники-оформители, реставраторы, хранители фондов и другие
- 2) административно-управленческий персонал: (директор);
- 3) технические работники: (завхоз, смотритель, водитель, уборщики, вахтеры, звукооператор, дворник и так далее).

3.5.3. Уровень профессиональной компетентности научных работников музея должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей. Необходимо постоянно стимулировать повышение уровня квалификации научных работников.

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

Научные работники музеев один раз в пять лет проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации музейных работников, разработанным учреждением. По результатам аттестации научным работникам музеев присваиваются разряды, соответствующие определенному уровню квалификации.

3.5.4. Оказание услуг должно сопровождаться гуманным и доброжелательным отношением к получателям услуг.

3.6. Требования к технологии оказания музейной услуги:

3.6.1. Согласно содержанию бюджетной услуги, услуга в сфере музейной деятельности включает в себя:

- 1) сохранение и пополнение музейных фондов;
- 2) экспонирование и выставочную работу;
- 3) деятельность по популяризации объектов культурного наследия (памятников истории и культуры), находящихся на территории Алькеевского муниципального района.

3.6.2. Сохранение и пополнение музейных фондов.

Сохранение музейных фондов в целях обеспечения его физической сохранности осуществляется путем проведения:

- 1) ремонтных и реставрационных работ, направленных на обеспечение физической сохранности музейных фондов
- 2) научно-исследовательских, изыскательских работ;
- 3) иных мероприятий в соответствии с действующим законодательством.

Использование музейных фондов района осуществляется с соблюдением особенностей и требований, установленных законодательством.

Организация хранения музейных предметов и музейных коллекций должна обеспечивать безопасность музейных собраний от разрушения и криминальных посягательств путем создания систем охранно-пожарной сигнализации, маркировки музейных предметов.

Музейные экспонаты подлежат учету и хранению в соответствии с правилами и условиями, устанавливаемыми Положением о Музейном фонде Российской Федерации.

Создание непрерывного мониторинга фондов музеев должно своевременно выявлять нарушения в хранении предметов, способствовать созданию более полных коллекций, отсутствия дублирования предметов.

Своевременная реставрация фонда должна способствовать их дальнейшему сохранению и возможности публичной демонстрации.

Ограничения доступа к музейным предметам могут устанавливаться по следующим основаниям: неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов и музейных коллекций; производство реставрационных работ; нахождение музейного предмета в хранилище музея.

Для сохранности и использования памятников истории и культуры систематически должен вестись мониторинг для своевременного изменения данных об объектах культурного наследия.

Выявление и собирание музейных предметов и музейных коллекций должно происходить систематически; может происходить как на платной, так и на безвозмездной основе. Сумма платежа за предмет должна соответствовать его уникальности, состоянию, а так же культурной и художественной ценности.

3.6.3. Экспозиционная и выставочная работа.

Музеи обеспечивают доступ населения к предметам материальной и духовной культуры (музейные коллекции, музейные ценности, предметы), находящимся в музейных фондах.

Обеспечение доступа населения к музейным коллекциям осуществляется через их публичное представление (экспозиции, выставки, каталоги). Музейные экспозиции должны быть обеспечены пояснительным материалом.

Музейные услуги предоставляются по всем формам музейной работы:

- 1) индивидуальные и экскурсионные посещения;
- 2) лекции;

3) массовые мероприятия (открытие, закрытие выставок, праздничные мероприятия и так далее);

4) информационно-справочная деятельность (научно-исследовательская работа, научно-методическая работа и так далее);

5) иные формы обслуживания, связанные с сохранением духовной и материальной культуры.

Создание экспозиций должно максимально обеспечивать доступ граждан к культурным ценностям, находящихся в фондах музеев. Экспозиции должны регулярно обновляться с использованием ранее не выставлявшихся или новых предметов. Организация разноплановых выставок должна обеспечивать привлечение клиентов разного возрастного уровня и интересов. Тематика проводимых выставок должна обеспечивать наиболее полную публичную демонстрацию имеющихся в фондах музея предметов.

Экскурсии и лекции должны проводиться квалифицированным персоналом, доступным языком, в соответствии с психофизическим развитием получателей услуги и удовлетворять запросы получателя услуги на получение информации.

Размещение предметов и доступ посетителей должны производиться с соблюдением рекомендаций специалистов по освещенности и влажности помещений, для хранения и демонстрации предметов, а так же по количеству посетителей, находящихся в помещении одновременно.

Объекты культурного наследия (памятники истории и культуры) должны быть доступны для ознакомления, изучения и посещения. Граждане должны беспрепятственно получать информацию об объекте в пределах данных, которыми располагает собственник.

На объектах культурного наследия, включенных в реестр, должны быть установлены надписи и обозначения, содержащие информацию об объекте культурного наследия.

3.7. Информационное сопровождение деятельности музеев:

3.7.1. Информация о работе музеев, о порядке и правилах предоставления музейной услуги должна быть доступна населению района. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

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

3.7.3. Информирование граждан осуществляется посредством:

1) публикации информации о музеях района, о предоставляемых услугах, в том числе о планируемых мероприятиях, выставках, экспозициях в СМИ района.

2) информационных стендов (уголков получателей услуг).

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач.

3.7.4. В каждом музее должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю услуг, правила пользования музеями, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

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

3.8. Контроль за деятельностью музеев:

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

3.8.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем музея, а также его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

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

2) плановый контроль:

а) тематический (контроль по направлению деятельности музея);

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

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

Ежемесячно на совещании руководителей муниципальных учреждений культуры, проводимого начальником отдела культуры, руководитель музея представляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах (при необходимости) в Исполнительный комитет района.

3.8.3. Отдел культуры Исполнительного комитета (начальник отдела, специалист отдела) осуществляет внешний контроль за деятельностью музея в части соблюдения качества бюджетной услуги путем:

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

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

Для оценки качества и безопасности музейной деятельности отдел культуры Исполнительного комитета следующие основные методы контроля:

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

3.8.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в музеи, так и в отдел культуры Исполнительного комитета.

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

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем музея либо начальником отдела культуры Исполнительного комитета в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

В особых случаях рассмотрение вопросов выносится на заседание экспертной комиссии отдела культуры Исполнительного комитета для принятия мер по повышению качества музейной услуги.

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

3.9. Ответственность за качество оказания музейной услуги:

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

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

3.9.3. Приказом руководителя музея в учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

3.9.4. Руководитель музея обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений (при их наличии) и сотрудников музея;
- 2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества музейной деятельности;
- 3) организовать информационное обеспечение деятельности музея в соответствии с требованиями настоящего Стандарта;
- 4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;
- 5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию музейной деятельности и настоящего Стандарта.

3.10. Обеспечение качества оказания музейных услуг финансированием:

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

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

- содержание персонала музея (оплата труда с начислениями, выплата надбавок за квалификационную категорию по результатам аттестации и иных надбавок, ежегодные расходы на повышение квалификации кадров);
- обеспечение пополнения музейного фонда и реставрацию музейных экспонатов;
- материальное обеспечение сохранности музейного фонда;
- материальное обеспечение деятельности музея по популяризации памятников истории и культуры местного (муниципального) значения;
- организация музейного пространства, оборудование помещений (приобретение мебели и оборудования, материалов, предметов дизайна и т. д.);
- содержание здания и оборудования (коммунальные услуги, текущий и капитальный ремонт, техническое обслуживание зданий и т.д.)
- содержание прилегающей территории, объектов, относящихся к музею;
- осуществление организационно-методической, научно-исследовательской, учебно-образовательной деятельности музея;
- организация и проведение массовых мероприятий, организация выставок;
- оснащение музея современными техническими средствами и оборудованием, расходы на сетевое сопровождение и программное обеспечение;
- оснащение музея оборудованием и средствами сохранности и безопасности фондов;
- проведение капитального ремонта или реконструкции;
- другие затраты, связанные с основной деятельностью музея.

3.11. Критерии оценки качества музейной услуги:

3.11.1. Критериями оценки качества музейной услуги являются:

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

3.11.2. Качественное предоставление музейной услуги характеризуют:

- 1) своевременность, доступность, точность, полнота предоставления услуг;
- 2) создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора граждан района;
- 3) оптимальность использования ресурсов музея;
- 4) удовлетворенность получателей услуг музейной деятельностью;
- 5) отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуг в сфере музейной деятельности;
- 6) сохранность и пополнение музейных фондов.

3.12. Система индикаторов (характеристик) качества услуги:

п/п	Индикаторы качества бюджетной услуги	Значение индикатора, ед. измерения
1	Количество посетителей музеев в год: Историко-краеведческий музей имени С.М.Лисенкова Музей имени П.П.Хузангая	не менее 6,0 тыс.чел. 3,0 тыс.чел.
2	Количество посетителей, обслуженных экскурсиями Историко-краеведческий музей имени С.М.Лисенкова Музей имени П.П.Хузангая	не менее 800 чел 100 чел.
3	Норма экскурсионной работы для научных сотрудников в год (на 1 ед.) Историко-краеведческий музей имени С.М.Лисенкова Музей имени П.П.Хузангая	не менее 12 экскурсий 5 экскурсий
4	Норма лекционной нагрузки для каждого научного сотрудника в год (на 1 ед.) Историко-краеведческий музей имени С.М.Лисенкова Музей имени П.П.Хузангая	не менее 2 лекций 1 лекций
5	Количество проведенных музейными работниками мероприятий в год Историко-краеведческий музей имени С.М.Лисенкова Музей имени П.П.Хузангая	не менее 20 мероприятий 10 мероприятий
6.	Общий уровень укомплектованность кадрами в соответствии со штатным расписанием	не менее 90%