МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ОТДЕЛ КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВА АДМИНИСТРАЦИИ
КОНСТАНТИНОВСКОГО РАЙОНА»

П Р И К А З

К о н с т а н т и н о в с к

30.12.2016г. **№ 111**

Об утверждении стандартов качества услуг подведомственных муниципальных учреждений культуры

В целях обеспечения единых подходов к разработке стандартов качества услуг учреждениями культуры, для обеспечения регламентации деятельности подведомственных учреждений осуществляющих услуги в соответствии с установленным муниципальным заданием и создания потребителям комфортных условия при получении услуг, приказываю:

1. Утвердить Стандарт качества предоставления муниципальных услуг Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Константиновский районный дом культуры (МБУК КРДК) согласно приложению № 1 к настоящему приказу.

2. Утвердить Стандарт качества предоставления муниципальных услуг в сфере библиотечного обслуживания МБУК «Константиновская районная библиотека» им. Ф.П.Крюкова согласно приложению № 2 к настоящему приказу.

3. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Заведующий МУ Отдел культуры О.Г.Сиволобова

Приложение №1

Стандарт качества
предоставления муниципальных услуг
Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Константиновский районный дом культуры (МБУК КРДК)

Стандарт качества предоставления услуг Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Константиновский районный дом культуры (МБУК КРДК) (далее – Стандарт) распространяется на услуги, предоставляемые населению, и устанавливает основные положения, определяющие качество предоставляемых услуг, финансируемых из бюджета Константиновского района.

К перечню муниципальных услуг, на которые устанавливается Стандарт, относятся

1. Организации и проведения культурно-массовых мероприятий.
2. Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества.

Разработчиком стандартов является МБУК КРДК.

Главным распорядителем средств бюджета Константиновского района, является МУ «Отдел культуры и искусства Администрации Константиновского района» (далее – МУ Отдел культуры).

В целях настоящих стандартов применяемые понятия имеют следующие значения:

муниципальная услуга – один из видов деятельности, осуществляемой в рамках компетенции и ответственности органов исполнительной власти, финансируемой за счет средств бюджета Константиновского района и направленной на удовлетворение потребностей населения в реализации его законных прав и интересов в получении вышеперечисленных услуг;

стандарт качества предоставления муниципальных услуг – обязательство органов исполнительной власти Константиновского района по обеспечению возможности получения населением муниципальных услуг в определенных объемах и определенного качества.

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА УСЛУГИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЮКУЛЬТУРНО-МАССОВЫХ МЕРОПРИЯТИЙ

1. Область применения

Настоящий стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению услуги по организации и проведению культурно-массовых мероприятий, предоставляемой МБУК КРДК, а также основные положения, определяющие качество услуги и требования к качеству ее предоставления.

Стандарт распространяется на услугу, оказываемую населению Константиновского района МБУК КРДК, предоставляющим услугу по организации и проведению культурно-массовых (культурно-досуговых, информационно-просветительских) мероприятий.

Требования стандарта подлежат соблюдению МБУК КРДК.

2. Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 1.4-2004. Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций.Общие положения качества.

ГОСТ Р 12.0.008-2009. Система стандартов безопасности труда. Система управления охраной труда в организациях. Проверка (аудит).

ГОСТ Р 12.1.019-2009. Система стандартов безопасности труда. Электробезопасность.Общие требования и номенклатура видов защиты.
ГОСТ Р 22.3.03-97. Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Защита населения.Основные положения.
ГОСТ Р 9000-2008. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
ГОСТ Р 9004-2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации.Подход на основе менеджмента качества.
ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения.
ГОСТ Р 52113-2003. Услуги населению. Номенклатура показателей.
ГОСТ Р 52169-2003. Оборудование детских игровых площадок. Безопасность конструкции и методы испытаний.Общие требования.
ГОСТ Р 52301-2004. Оборудование детских игровых площадок. Безопасность приэксплуатации. Общие требования.
ГОСТ Р 52872-2007. Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов позрению.
ГОСТ Р 52875-2007. Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению.Технические требования (п. 4.3).
ГОСТ Р ЕН 13779-2007. Вентиляция в нежилых зданиях. Технические требованияк системам вентиляции и кондиционирования.
ГОСТ 12.1.004-91. Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность.Общие требования.

3. Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 50646, ГОСТ Р 52113, ГОСТ Р 9000, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1. **Культурно-досуговое мероприятие:** массовое мероприятие, направленное на удовлетворение духовных, эстетических, интеллектуальных и других потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям, проводимое в специально определенных для этого местах (в помещениях, на территориях, а также в зданиях, сооружениях, на прилегающих к ним территориях, предназначенных (в т.ч. временно) или подготовленных для проведения такого мероприятия).

3.2. **Информационно-просветительское мероприятие**: массовое мероприятие, направленное на удовлетворение информационных, интеллектуальных и других потребностей населения в сфере культуры, содействие просвещению и свободному участию граждан в культурной жизни общества, проводимое в специально определенных для этого местах (в помещениях, на территориях, а также в зданиях, сооружениях, на прилегающих к ним территориях, предназначенных (в т.ч. временно) или подготовленных для проведения такого мероприятия).

3.3. **Услуга по организации и проведению культурно-массового мероприятия**: результат непосредственного взаимодействия исполнителя с массовым потребителем (с группой потребителей) услуги, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению духовных, эстетических, информационных и интеллектуальных потребностей в сфере культуры и досуга, содействия просвещению исвободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям.

3.4. **Исполнитель**: МБУК КРДК.

3.5. **Потребитель**: физическое или юридическое лицо, присутствующее (принимающее участие) в культурно-массовом мероприятии.

3.6. **Услуга**: услуга по организации и проведению культурно-массового мероприятия.

3.7. **Место проведения мероприятия**: помещения, территории, здания, сооружения, включая прилегающую территорию, предназначенные (в т.ч. временно) или подготовленные для проведения культурно-массового мероприятия.

4. Характеристика услуги

4.1. Услуга по организации и проведению культурно-массовых мероприятий

предусматривает:
− подготовку культурно-массового мероприятия;
− проведение культурно-массового мероприятия;
− обеспечение условий проведения культурно-массового мероприятия внутри помещений (организация доступа и предоставление зрительных мест всем посетителям культурно-массового мероприятия, обеспечение пожарной безопасности, охрана общественного порядка);
− обеспечение условий проведения культурно-массового мероприятия вне помещений(обустройство мест проведения мероприятий и их уборка по окончании мероприятий, обеспечение пожарной безопасности, обеспечение работы бригады скорой медицинской помощи, охрана общественного порядка и т.д.).
4.2. Услуга по организации и проведению культурно-массовых мероприятий
подразделяется на:
− организацию и проведение культурно-досуговых мероприятий;
− организацию и проведению информационно-просветительских мероприятий.
4.3. Культурно-досуговые мероприятия могут предоставляться в следующих основных формах: организация и проведение вечеров, балов, праздников, игровых программ, шоу-программ, обрядов и ритуалов в соответствии с местными обычаями и традициями, фестивалей, концертов, конкурсов, смотров, викторин, выставок, ярмарок, лотерей, корпоративных мероприятий, карнавалов, шествий, аукционов, народных гуляний, спортивно-оздоровительных мероприятий, цирковых и театрализованных представлений, спектаклей, благотворительных акций, демонстраций кинофильмов, видеопрограмм, фейерверков, протокольных мероприятий, организация работы игровых комнат для детей (с воспитателем на время проведения мероприятий для взрослых).
4.4. Информационно-просветительские мероприятия могут предоставляться в следующих основных формах: организация и проведение литературно-музыкальных, видеогостиных, встреч с деятелями культуры, науки, литературы, форумов, конференций, симпозиумов, съездов, круглых столов, семинаров, мастер-классов, экспедиций,
лекционных мероприятий, презентаций.
4.5. Перечень форм организации и проведения культурно-массовых мероприятий может быть расширен исполнителем в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей в соответствии с уставом исполнителя).
4.6. Потребителями услуги по организации и проведению культурно-массовых мероприятий могут быть юридические и физические лица (услуги предоставляются всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений).
В отдельных случаях для несовершеннолетних граждан могут быть установлены ограничения доступа к услуге, которые регламентируются внутренними документами исполнителя.
4.7. Основанием для оказания услуги потребителю является: приобретенный входной билет (абонемент), документ, в соответствии с действующим законодательством, удостоверяющий право на предоставление льготного посещения учреждения в случае предоставления услуги за плату – для физических лиц; договор – для юридических лиц.
4.8. Основаниями для отказа в получении услуги могут быть:
− нахождение потребителя услуги в социально неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);
− отсутствие билета (абонемента) на предоставление услуги (в случае предоставленияуслуги за плату);
− обращение потребителя услуги за получением услуги в дату и/или время, несоответствующую дате и/или времени посещения, указанной в билете (абонементе, приглашении и т.д.) (за исключением случаев переноса исполнителем даты и/или времени проведения мероприятия в силу форс-мажорных обстоятельств);
− отсутствие договора – для юридического лица.

4.9. Предоставление услуги может быть приостановлено в случаях:
− внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях (на территориях), в / накоторых осуществляется предоставление услуги;
− создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждению
или организациям, расположенным вблизи места проведения культурно-массового мероприятия, а также угрозы безопасности потребителей услуг и нарушения общественного порядка;
− внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность
деятельности учреждения и оказания услуг;
− противоречия содержания мероприятия общепринятым нормам общественной морали и нравственности:
а) пропаганда порнографии, употребления табака, алкогольных напитков и пива, а также иных вредных привычек;
б) пропаганда насилия, национальной и религиозной нетерпимости, терроризмаи других проявлений экстремизма.
4.10. Ограничения доступа к услуге и основания для отказа в предоставлении услуги, а также перечень документов, предоставляемых потребителем для получения услуги, отражаются в уставе исполнителя и регламенте предоставления услуги.
4.11. Регламент предоставления услуги согласовывается с учредителем и утверждается руководителем учреждения.

5. Общие требования к услуге по организации и проведению культурно-массовых мероприятий

5.1. С учетом условий оказания услуг по организации и проведению культурно-массовых мероприятий общие требования к услугам включают следующее (ГОСТ Р 1.4):
− соответствие услуги целевому назначению;
− социальную адресность;
− комплексность услуги;
− эргономичность и комфортность услуги;
− эстетичность услуги;
− точность и своевременность предоставления услуги;
− информативность услуги;
− безопасность услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения и персонала исполнителя, а также сохранность имущества обслуживаемого населения;
− организацию предоставления услуги;
− требования к персоналу учреждения-исполнителя и культуре обслуживания;
− контроль и оценку качества предоставления услуги.
5.2. Соответствие услуги целевому назначению.
Услуга по организации и проведению культурно-массовых мероприятий должна соответствовать своему целевому назначению, т.е. должна быть направлена на удовлетворение духовных, интеллектуальных, эстетических, информационных и других потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействие просвещению, свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщение к культурным ценностям.
5.3. Требования к порядку и условиям оказания Услуги.
Учреждение может предоставлять Услугу при соблюдении следующих условий:
− укомплектованности Учреждения квалифицированными кадрами;
− наличия материально-технического обеспечения (помещения, технического оборудования, музыкальных инструментов, художественного оформления, сценических костюмов);
− наличия обслуживающего и технического персонала Учреждения, участвующего
в предоставлении Услуги;
− соблюдения точности и своевременности предоставления Услуги: Учреждение должно оказывать выбранный Получателем вид Услуги в сроки, установленные действующими правилами оказания Услуги или договором об оказании Услуги.

Для получения Услуги гражданам необходимо в назначенное время лично явиться к месту проведения культурно-массового мероприятия. Для заключения договора на оказание Услуги на возмездной основе необходимо обратиться в Учреждение в рабочее время.
Предоставление Услуги носит массовый характер и не требует от Получателя предоставления специальных документов.
В случае предоставления Услуги на платной основе Получатель должен предъявить дежурному по залу или администратору приобретенный билет.
На всех этапах реализации Услуги (планирования, разработки, рекламирования, предложения, востребования) должны учитываться актуальность, современность методов, форм и способов исполнения, полезность и соответствие спросу, информативность и содержательность, художественный уровень.
Деятельность Учреждения по предоставлению Услуги должна удовлетворять духовные, эстетические потребности Получателей, способствовать повышению их культурного уровня.
Требования к организации культурно-массовых мероприятий в помещениях.
Учреждение, оказывающее услугу, должно информировать жителей и гостей населенного пункта о предстоящем культурно-массовом мероприятии через афиши, публикации в СМИ с указанием места проведения мероприятия, времени начала мероприятия и контактного телефона для справок не менее чем за 3 днядо проведения мероприятия.
Учреждение, оказывающее услугу, должно предоставлять информацию о месте проведения культурно-массового мероприятия, других аспектах проведения мероприятия по телефонному обращению жителей и гостей населенного пункта. Телефонные консультации должны быть доступны не менее четырех часов в день со дня публичного объявления о проведении мероприятия.
Помещения, в которых проводятся культурно-массовые мероприятия, должны соответствовать требованиям пожарной безопасности.
5.4. Требования к материально-техническому обеспечению Услуги.
Учреждение должно быть размещено в специально предназначенных или
приспособленных помещениях, доступных для населения.
Здание должно иметь удобный подъезд и следующие помещения:
− зрительный зал;
− фойе;
− репетиционные помещения для групповых и индивидуальных занятий;
− площади для организации выставок;
− костюмерные;
− административные и технические помещения;
– вспомогательные (служебные) помещения.
Учреждение должно быть технически оснащено и иметь оргтехнику, световое, звукоусилительное оборудование, кино- или видеоаппаратуру, аудиотехнику.
Учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, техническим условиям, другим нормативным документам и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой Услуги.
Оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначениювсоответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии.
Неисправное оборудование, приборы и аппаратура должны быть заменены,
отремонтированы (если они подлежат ремонту) или изъяты из эксплуатации.
Учреждение должно иметь музыкальные инструменты, сценические костюмы,реквизит для проведения культурно-массовых мероприятий.
5.5. Социальная адресность.
Социальная адресность услуги по организации и проведению культурно массовых мероприятий предусматривает:
− обеспеченность услугой и доступность для потребителей различных социально значимых категорий (в т.ч. детей, людей с ограниченными физическими возможностями и др.);

− соответствие услуги ожиданиям и физическим возможностям различных групп потребителей, включая методы и формы обслуживания, профессиональный уровень обслуживающего персонала, номенклатуру и содержание оказываемых услуг;
− наличие в правилах обслуживания определенных льгот и условий для социально значимых категорий потребителей.
Социальную адресность услуги учитывают при проектировании зданий и помещений, а также прилегающих территорий учреждений культуры и искусства, установлении режима работы, выборе методов обслуживания, формировании номенклатуры и определении содержания услуги и др.
5.6. Комплексность, эргономичность и комфортность услуги.
При организации и проведении услуги исполнитель должен обеспечить возможностьне только присутствия (участия) потребителей на / в культурно-массовых мероприятиях,но и получения сопутствующих услуг (организация точек питания, туалетов, контейнеров для твердых бытовых отходов, торговли тематической сувенирной, книжной, музыкальной, видеопродукцией и т.д.), создающих условия для более полного удовлетворения потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, просвещения, приобщения к культурным ценностям.
При оказании услуги должны быть обеспечены комфортные условия для потребителей в процессе обслуживания, включая удобство места проведения мероприятия, оснащение необходимым оборудованием и аппаратурой с учетом специфики услуги. При оказании услуги внутри помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих помещений в учреждениях культуры и искусства (ГОСТ Р ЕН 13779, ГОСТ Р 52872, ГОСТ Р 52875, [6], [19]).
При оказании услуги вне помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих территорий.
5.7. Эстетичность услуги.
Эстетичность услуги должна обеспечиваться:
− соответствием планировочных решений и оформления мест проведения мероприятий их функциональным требованиям и композиционной, в том числе архитектурной, целостности и гармоничности;
− гармоничностью оформления информационных и других материалов, размещаемых внутри и вне помещений учреждения;
− аккуратностью, чистотой и опрятностью внешнего вида работников, занятых в оказании услуг.
5.8. Точность и своевременность предоставления услуги.
Услуга должна отвечать требованиям точности и своевременности, включая соблюдение установленного режима работы учреждения, установленных (заявленных) сроков организации и проведения культурно-массовых мероприятий, соблюдение действующих правил предоставления услуги и (или) согласованных условий договора (контракта) об оказании услуги.
5.9. Информативность услуги.
Информирование об услуге должно осуществляться исполнителем:
− непосредственно в помещениях учреждения в установленном для потребителя
месте, на сайтах в сети Интернет (с учетом ГОСТ Р 52872) и др.;
− дополнительно с использованием средств телефонной связи, с использованием информационных средств внешней рекламы, СМИ и др.
Информативность услуги предполагает полное, достоверное и своевременное информирование потребителя о предоставляемой услуге и деятельности учреждения.
Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления услуги должна отвечать требованиям полноты и достоверности, обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.
Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование (в соответствиис уставом), адрес (местонахождение), адрес сайта и справочные телефоны, в том числе номер телефона-автоинформатора (при его наличии). Данная информация должна быть предоставлена любым

способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.
В помещении на видном месте должна быть следующая информация об исполнителе:
− контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей;
− режим и календарный план работы учреждения, контактные телефоны, адреса электронной почты, сайта в Интернете;
− структура и органы управления учреждения;
− копия устава учреждения;
− дата создания учреждения, сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номере служебного телефона должностного лица; − сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии);
− кодекс профессиональной этики;
− схема расположения помещений (поэтажный план), схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций, телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи.
На сайте должна быть размещена следующая информация:
− дата создания организации, учредители, местонахождение учреждения и его филиалов, режим – график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;
− копии устава учреждения, учредительных документов, лицензий на осуществление деятельности (при необходимости их наличия);
− кодекс профессиональной этики;
− структура и органы управления учреждения;
− копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);
− отчеты о своей деятельности и об использовании закрепленного за ним имущества; − сведения о проведенных в отношении учреждения контрольных мероприятиях и их результатах;
− перечень услуг и копия документа о порядке их предоставления;
− перечень платных услуг, копия документа о порядке их предоставления;
− материально-техническое обеспечение предоставления услуг;
− гарантийные обязательства учреждения – исполнителя услуг;
− регламент (порядок) взаимодействия с потребителями, утвержденный руководителем учреждения, включающий:
а) адекватные и легкодоступные средства и формы для эффективного общения работников учреждения с посетителями;
б) информацию о правилах и условиях оказания услуг;
в) возможность получения оценки качества услуги со стороны потребителей;
г) установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителей, включая целевые группы;
д) порядок работы с обращениями и жалобами граждан;
− обзоры мнений граждан – потребителей услуг, общественных органов и профессиональных экспертов о качестве работы организации.
Учреждения обеспечивают на своих официальных сайтах в сети Интернет техническую возможность выражения мнений потребителей о качестве оказания услуг.
В состав информации о порядке предоставления услуг в обязательном порядке должны быть включены следующие сведения:
− номенклатура, содержание и назначение предоставляемых услуг: утвержденный перечень услуг с указанием условий их оказания (краткая характеристика услуг, область их предоставления и затраты времени на их оказание), наличия льгот;
− прейскурант цен на платные услуги с указанием цен в рублях;
− регламент предоставления услуг или выписки из Устава, содержащие порядок оказания услуги, перечень документов, предоставляемых потребителем для получения услуги (если такие есть), и

основания для отказа, ограничения в предоставлении или прекращения предоставления услуг; − реквизиты и название нормативного документа, утверждающего стандарты или акты, требованиям которых должны соответствовать услуги;
− правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;
− указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услуги, и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера услуг;
− другая необходимая информация, регламентируемая нормативами для определенной услуги;
− сведения о номерах телефонов, адресах официальных сайтов и электронной почты для получения дополнительной информации о предоставлении услуг, порядок получения дополнительной информации по вопросам предоставления услуг.
5.10. Исполнитель услуги должен своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услуге, обеспечивающую возможность их правильного выбора.
Учреждение обеспечивает открытость и доступность документов в соответствии с требованиями законодательных, нормативных правовых актов;
Указанная информация в наглядной и доступной форме должна доводиться до сведения потребителей при заключении договоров (контрактов) об оказании услуги на русском языке, а дополнительно, по усмотрению исполнителя, на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.
Настоящий стандарт, устав учреждения, локальный акт, регламентирующий основания для отказа в предоставлении или для прекращения предоставления услуги, и книга жалоб и предложений должны предоставляться потребителю по его требованию.
Потребителю предоставляется право получения необходимой и достовернойинформации о выполняемой услуге, обеспечивающей его компетентный выбор.
5.11. Безопасность услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения
и персонала исполнителя, а также сохранность имущества обслуживаемого населения.
Условия предоставления услуги и сама услуга должны быть безопасными для жизни и здоровья обслуживаемого населения, а также персонала учреждения.
Показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан, отражающие соответствие результата и процесса предоставления услуги требованиям по всем видам опасных и вредных воздействий, рекомендованы ГОСТ Р 52113.
Безопасность услуги должна обеспечиваться безопасностью помещений, зданий, конструкций, оборудования, инвентаря исполнителя, условий обслуживания потребителей и соблюдением персоналом санитарных и других установленных требований (ГОСТ Р 12.0.008, ГОСТ 12.1.004, ГОСТ Р 12.1.019).
Количество служебных помещений, организация рабочих мест должны соответствовать нормативным актам, стандартам, требованиям, предъявляемым к учреждениям культуры данного типа.
При организации проведения культурно-массовых мероприятий вне помещений необходимо воздерживаться от планирования указанных мероприятий вблизи от линий электропередачи высокого напряжения, газопроводов высокого давления, теплотрасс большого диаметра, особо взрыво- и пожароопасных объектов, строящихся объектов и коммуникаций.
При эксплуатации, капитальном ремонте и реконструкции зданий должны соблюдаться установленные требования (ГОСТ Р 52875, ГОСТ Р ЕН 13779)
− к водоснабжению и канализации;
− к отоплению и вентиляции;
− к пожарной безопасности;
− к пожарной и охранной сигнализации.
Электроустановки, монтируемые в зданиях и помещениях, внутри которых
предусмотрено проведение культурно-массовых мероприятий, должны отвечать требованиям электробезопасности (ГОСТ Р 12.1.019).
Оборудование детских игровых площадок должно соответствовать требованиям безопасности эксплуатации (ГОСТ Р 52169, ГОСТ Р 52301).

Учреждение должно быть оснащено необходимым специальным оборудованием, аппаратурой, приборами и другими техническими средствами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество и безопасность предоставляемой услуги.
Имеющееся в учреждении оборудование (приборы, аппаратура, технические средства, культурный инвентарь и др.) должно иметь документацию, необходимую для его эксплуатации, обслуживания и поддержания в безопасном и рабочем состоянии.
Специальное оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии и систематически проверяться.
Неисправные специальное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), пригодность отремонтированных должна быть подтверждена актом проверки на безопасность при эксплуатации.
При оказании услуги должна обеспечиваться сохранность имущества обслуживаемого населения.
Персонал исполнителя должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах (ГОСТ Р 22.3.03).
5.12. Организация предоставления услуг.
Предоставление услуги для потребителя осуществляется на бесплатной и платной основах.
Стоимость платной услуги определяется исполнителем в соответствии с Основами законодательства Российской Федерации о культуре.
Потребители услуги свободно посещают учреждение, если иное не предусмотрено режимом его работы, и пользуются всеми предоставляемыми услугами.
Режим работы учреждения регламентируется локальным нормативным актом учреждения или вышестоящих органов и настоящим стандартом с учетом максимальной возможности для потребителей пользоваться услугами учреждения в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка.
В соответствии с регламентом предоставления услуги исполнитель:
− разрабатывает документы по организации и проведению культурно-массового мероприятия (программу мероприятия, план-схему, сценарный план и т.д.);
− уведомляет и проводит согласование с органами исполнительной власти (органами местного самоуправления) возможности и параметров проведения мероприятия (в случаях, когда мероприятия проводятся вне помещений и территории исполнителя и требуют оказания содействия со стороны различных ведомств (органов внутренних дел, органов здравоохранения и др.));
− проводит необходимую работу по техническому и материальному обустройству места проведения мероприятия (установка сцен, их оформление, оборудование звукоусиливающей аппаратурой, энергоснабжение, обустройство мест для зрителей, точек питания, туалетов, контейнеров для твердых бытовых отходов, торговли тематической сувенирной, книжной, музыкальной, видеопродукцией, условий для работы медицинского персонала и сотрудников правоохранительных органов) и обеспечивает при этом соблюдение правил техники безопасности и противопожарной безопасности;
− проводит необходимую работу по подготовке культурно-массового мероприятия (организует (координирует) репетиционный процесс и т.д.);
− в установленном порядке размещает информацию о предполагаемом проведении культурно-массового мероприятия;
− размещает в общедоступных для потребителей услуги местах на территорииипроведения мероприятия правила пользования услугой (правила поведения на территорииучреждения);
− утверждает расстановку ответственных лиц по определенным местам, выставляет контрольно-распорядительную службу перед началом проведения культурно-массового мероприятия, а также осуществляет проверку готовности места проведения мероприятия (зданий, помещений, территорий) к проведению культурно-массового мероприятия;

− проводит культурно-массовое мероприятие (в т.ч. организует работу персоналаи соблюдение установленных мер безопасности, в том числе пожарной и санитарной, обеспечение необходимых условий для организации оказания медицинской помощи и т.д.);
− в случае возникновения в ходе подготовки или проведения мероприятия предпосылок к совершению террористических актов, экстремистских проявлений, беспорядков и иных опасных противоправных действий незамедлительно сообщает об этом должностным лицам правоохранительных органов, осуществляющих обеспечение безопасности
граждан на мероприятии, оказывает им необходимую помощь и неукоснительно выполняет их указания;
− обеспечивает уборку места проведения культурно-массового мероприятия по окончании культурно-массового мероприятия.
Процессы предоставления услуги на каждом этапе жизненного цикла должны соответствовать процедурам (регламенту, порядку и др.), установленным техническими условиями, методиками, инструкциями и другими документами, разработанными и утвержденными учреждением или вышестоящими органами.
Требования к объему и качеству предоставляемой услуги утверждаются ежегодно в муниципальном задании.
5.13. Требования укомплектованности учреждения специалистами и их квалификации.
Учреждение должно располагать необходимым составом специалистов в соответствии со штатным расписанием учреждения данного типа.
Организационно-функциональная структура исполнителя должна обеспечивать распределение обязанностей и ответственности персонала исходя из возможности:
− выполнения заданного объема услуги при установленном качестве;
− соблюдения квалификационных требований к персоналу исполнителя;
− обеспечения безопасности для жизни и здоровья граждан, окружающей среды, а также предотвращения причинения вреда имуществу граждан (техника безопасности, пожарная безопасность, охрана окружающей среды, действия в чрезвычайных ситуациях и др.).
Образование, квалификация, стаж работы, возраст и другие профессиональные характеристики работников, занятых в оказании услуг, должны соответствовать установленным требованиям к соответствующим категориям персонала учреждения.
У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции,
устанавливающие их права, обязанности и ответственность. В инструкции должна стоять подпись, расшифровка подписи и дата ознакомления специалиста с инструкцией и вносимыми в нее изменениями.
Руководитель должен способствовать развитию кадрового потенциала учреждения,росту профессионального уровня работников, проводить необходимые мероприятия по обеспечению соответствия профессиональной пригодности персонала занимаемой должности (включая повышение квалификации персонала на базе специальных учебных организаций, проведение аттестации специалистов.
5.14. Требования к нормативному обеспечению учреждения, предоставляющего услугу, включают наличие следующих необходимых документов:
− устава учреждения;
− локальных актов, регламентирующих деятельность учреждения;
− регламентов предоставления услуг;
− национальных (государственных) стандартов в области культуры и искусства, стандартов организации при их наличии;
− эксплуатационных документов на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;
− законодательных документов, приказов и распоряжений руководителя учреждения и вышестоящих органов управления.
Устав учреждения должен включать в себя следующие сведения:
− о юридическом статусе (указание на организационно-правовую форму и форму собственности), учредителе, наименовании и местоположении;

− о предназначении учреждения (предмет, виды, организация деятельности
учреждения, цели и основные задачи деятельности учреждения, категории обслуживаемых лиц);
− об источниках финансирования, ведомственной принадлежности и подчиненности;
− о структурных подразделениях, основных направлениях их деятельности;
− о правах и обязанностях учреждения, его ответственности;
− об управлении учреждением, перечне нормативных актов (положений),
регламентирующих деятельность учреждения;
− о порядке реорганизации и ликвидации учреждения.
Стандарты составляют нормативную основу требований к условиям, процессам, результату предоставления услуги.
Эксплуатационные документы на имеющееся в учреждении оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживанию и поддержанию в рабочем состоянии. Прочие документы: технический и энергетический паспорт учреждения и другие в соответствии с нормативными актами вышестоящих органов управления.
5.15. Контроль и оценка качества предоставления услуги.
Руководитель должен обеспечивать развитие учреждения, способствовать развитию системы менеджмента качества предоставления услуг (ГОСТ Р 9004), осуществлять внутренний контроль предоставления услуг на их соответствие утвержденным (учреждением, вышестоящими органами управления, надзорными организациями) требованиям (стандартам, регламентам и другим нормативным документам), ожиданиям потребителя. Порядок (регламент) и сроки осуществления контроля, показатели оценки
качества предоставления услуг и эффективности деятельности учреждения утверждаются руководителем учреждения.
При контроле и оценке соблюдения общих требований к услуге следует
руководствоваться ГОСТ Р 52113 в целях:
− определения соответствия качества услуги (процесса предоставления услуги, условий учреждения культуры и искусства, персонала, занятого в оказании услуги, результата оказания услуги) требованиям нормативной документации и/или потребителя;
− установления факторов (условий), способствующих достижению требуемого уровня качества услуги;
− сравнительной оценки (ранжирования) качества выполнения услуги различными исполнителями.
Номенклатура показателей качества услуги устанавливается в соответствии с региональной системой оценки качества в сфере культуры, настоящих стандартов и ГОСТ Р 52113 с учетом условий оказания услуги.
Контроль за соблюдением требований к услуге должен быть внутренним и внешним.
Внутренний контроль качества услуги проводит руководство учреждения,
либо потребитель в соответствии с условиями договора (контракта). Объектами контроля являются процедуры управления, условия, процесс предоставления и результат оказания услуги.
Внешний контроль качества предоставления услуги проводят:
− учредитель в пределах своих компетенций, путем анализа и сравнения фактического предоставления учреждением услуги и ее соответствия данному стандарту, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством услуги;
− общественный и экспертный советы в пределах своих компетенций и в соответствии с положением о системе независимой оценки качества деятельности организаций культуры;
− иные учреждения (организации), обладающие контрольными полномочиями в соответствии с положениями действующего законодательства.
Основой оценки качества оказания услуг является уровень удовлетворенности потребителей оказанной услугой.
Уровень удовлетворенности определяется изучением мнений различных групп потребителей (населения) и работников учреждений о качестве и доступности предоставленных услуг.

Учреждение проводит изучение мнений потребителя самостоятельно (в форме опроса, анкетирования потребителей, мониторинга отзывов потребителей на сайте учреждения, анализа книги предложений и т.п.) или привлекает специализированные организации (учреждения) с целью проведения социологических исследований.

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА
УСЛУГИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КЛУБНЫХ ФОРМИРОВАНИЙ И ФОРМИРОВАНИЙ САМОДЕЯТЕЛЬНОГО НАРОДНОГО ТВОРЧЕСТВА

1. Область применения

Настоящий стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению услуги по организации деятельности клубных формирований, предоставляемой учреждениями культурно-досугового типа, а также основные положения,определяющие качество услуги и требования к качеству ее предоставления.

Стандарт распространяется на услугу, оказываемую населению МБУК КРДК, предоставляющим услугу по организации деятельности клубных формирований (кружков, творческих коллективов, секций, студий любительского художественного, декоративно-прикладного, изобразительного и технического творчества, занятий на факультетах народных университетов, курсов прикладных знаний и навыков, творческих лабораторий, а также любительских объединений, групп, клубов по интересам), носит рекомендательный характер.

Требования стандарта подлежат соблюдению МБУК КРДК.

2. Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 1.4-2004. Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты организаций. Общие положения качества.

ГОСТ Р 12.0.008-2009. Система стандартов безопасности труда. Система управления охраной труда в организациях. Проверка (аудит).

ГОСТ Р 12.1.019-2009. Система стандартов безопасности труда. Электробезопасность. Общие требования и номенклатура видов защиты.

ГОСТ Р 22.3.03-97. Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Защита населения. Основные положения.

ГОСТ Р 9000-2008. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

ГОСТ Р 9004-2010. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества.

ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения.

ГОСТ Р 52113-2003. Услуги населению. Номенклатура показателей.

ГОСТ Р 52169-2003. Оборудование детских игровых площадок. Безопасность конструкции и методы испытаний. Общие требования.

ГОСТ Р 52301-2004. Оборудование детских игровых площадок. Безопасность при эксплуатации. Общие требованияГОСТ Р 52872-2007. Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению.

ГОСТ Р 52875-2007. Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования (п. 4.3).

ГОСТ Р ЕН 13779-2007. Вентиляция в нежилых зданиях. Технические требования к системам вентиляции и кондиционирования.

ГОСТ 12.1.004-91. Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования.

3. Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины ГОСТ Р 50646, ГОСТ Р 52113,

ГОСТ Р ИСО 9000, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1. **Клубное формирование**: добровольное объединение людей, основанное на общности интересов, запросов и потребностей в занятиях любительским художественным и техническим творчеством, в совместной творческой деятельности, способствующей развитию дарований его участников, освоению и созданию ими культурных ценностей, а также основанное на единстве стремления людей к получению актуальной информациии прикладных знаний в различных областях общественной жизни, культуры, науки и техники, к овладению полезными навыками в области здорового образа жизни, организации досуга и отдыха.
Примечание. В соответствии с целями деятельности клубные формирования подразделяются на клубные формирования, ориентированные на развитие знаний, умений, навыков, и клубные формирования, ориентированные на совместную организацию досуга в среде единомышленников.
3.2. **Программа клубного формирования:** документ, отражающий целевые установки и содержательную основу процесса передачи специальных знаний, умений и навыков в рамках работы клубного формирования.
3.3. **Услуга по организации деятельности клубных формирований:** результат непосредственного взаимодействия исполнителя с потребителем услуги, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей потребителей в развитии дарований, освоению и созданию культурных ценностей, получению актуальной информации и прикладных знаний в различных областях общественной жизни, культуры, науки, техники, в овладении полезными навыками в области здорового образа жизни, организации общения с единомышленниками на основе общих интересов и увлечений в сфере культуры и досуга рамках работы клубного формирования.
3.4. **Исполнитель**: МБУК КРДК, предоставляющий услуги по организации деятельности клубных формирований.
3.5. **Потребитель**: физическое лицо, имеющее желание и возможность посетить (посещающее) учреждение культурно-досугового типа с целью культурного развития и духовного обогащения, формирования творческих, интеллектуальных, нравственных способностей в рамках участия в работе клубных формирований.
3.6. **Услуга**: услуга по организации деятельности клубных формирований.

4. Характеристика услуг

4.1. Целями оказания услуги по организации деятельности клубных формирований являются:__ − приобщение населения к культурным традициям народов Российской Федерации, лучшим отечественным и мировым культурным образцам;
− популяризация творчества профессиональных и самодеятельных авторов, создавших произведения, получивших общественное признание;
− содействие в приобретении знаний, умений и навыков в различных видах художественного творчества, развитие творческих способностей населения;
− организация содержательного досуга населения, создание благоприятных условий для человеческого общения;
− воспитание эстетического вкуса, привитие навыков самоуправления и самообразования, развитие инициативы и предприимчивости.
4.2. Организация деятельности кружков, творческих коллективов, секций, студий любительского художественного, декоративно-прикладного, изобразительного и технического творчества, занятий на факультетах народных университетов, курсов прикладных знаний и навыков, творческих лабораторий проводится по следующим направлениям:
− культуры;
− литературы;
− психологии;
− журналистики;
− архитектуры;
− истории религий;
− краеведения;

− библиотечно-библиографических знаний;
− научно-технических знаний;
− исторических знаний;
− правовых знаний;
− естествознания;
− музыкального искусства (вокального творчества, игры на музыкальных инструментах и др.);
− театрального творчества (в т.ч. актерского мастерства и др.);
− хореографического творчества;
− изобразительного искусства (декоративно-прикладного, изобразительного творчества и др.);
− циркового и акробатического мастерства;
− киноискусства;
− фотоискусства;
− эстетического развития;
− культурной и психолого-социальной адаптации;
− русского языка, иных языков народов России, иностранных языков;
− техники речи;
− развития мышления;
− информатики и компьютерной грамоты;
− компьютерной графики, анимации;
− здоровья;
− культуры быта;
− молодой семьи; − и др.

4.3. Организация деятельности любительских объединений, групп, клубов по интересам включает следующие направления:
− художественные (вокальные, театральные, хореографические, вокально-инструментальные, дизайнерские и др.);
− естественнонаучные;
− технические;
− декоративно-прикладные, изобразительные;
− коллекционеров;
− по профессиям;
− семейного отдыха;
− молодежные;
− ветеранов, граждан пожилого возраста;
− эрудитов;
− знакомств;
− историко-краеведческие;
− историко-патриотические и поисковые;
− авторские (поэты, композиторы, писатели и т.д.);
− развития прикладных навыков в области культуры быта (ведения домашнего хозяйства, кройки и шитья, вязания, вышивания, моделирования одежды, кулинарного искусства и др.);
− спортивно-оздоровительные;
− туризма;
− экологические;
− любителей животных;
− растениеводства;
− рыболовов-любителей;
− охотников-любителей;
− и др.

4.4. Перечень направлений по организации деятельности клубных формирований и любительских объединений может быть расширен исполнителем в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей, группы услуг, вида учреждения культурно-досугового типа (в соответствии с уставом исполнителя).
4.5. Потребителями услуги клубных формирований являются физические лица. Услуга может быть оказана всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений.
Предоставление услуги отдельным категориям потребителей (дети, граждане с ограниченными возможностями) осуществляется в рамках действующего законодательства Российской Федерации, регламентируется внутренними документами исполнителя.
4.6. Основанием для оказания услуги является двусторонний договор, составленный на основе заявления и документа, удостоверяющего личность, для физических лиц старше 14 лет, для физических лиц до 14 лет – родителей или законных представителей.
Основаниями для отказа в получении услуг по организации деятельности клубных формирований могут быть: − нахождение потребителя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный
настрой, агрессивность, проявление насилия, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);
− несоблюдение потребителем услуги условий договора, заключенного с учреждением культурно-досугового типа.
4.7. Предоставление услуги может быть приостановлено в случаях:
− внезапно возникшей аварийной или другой чрезвычайной ситуации в учреждении (на территории), в/на которых осуществляется предоставление услуги;
− создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждения, а также угрозы безопасности потребителей услуги и нарушения общественного порядка;
− внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и оказания услуги;
− противоречия содержания работы клубного формирования общепринятым нормам общественной морали и нравственности:
а) пропаганды порнографии, употребления табака, алкогольных напитков и пива, а также иных вредных привычек;
б) пропаганды насилия, национальной и религиозной нетерпимости, терроризма и других проявлениях экстремизма.
4.8. Ограничения доступа к услуге и основания для отказа в предоставлении услуги, а также перечень документов, предоставляемых потребителем для получения услуги, отражаются в уставе исполнителя и регламенте предоставления услуги.
4.9. Регламент предоставления услуги согласовывается с учредителем и утверждается руководителем учреждения.

5. Общие требования к услуге

5.1. С учетом условий оказания услуги по организации деятельности клубных формирований общие требования к услуге включает следующее (ГОСТ Р 1.4):
− соответствие услуги целевому назначению;
− социальную адресность;
− комплексность услуги;
− эргономичность и комфортность услуги;
− эстетичность услуги;
− точность и своевременность предоставления услуги;
− информативность услуги;
− безопасность услуги для жизни и здоровья обслуживаемого населения и персонала исполнителя, а также сохранности имущества обслуживаемого населения;

− организацию предоставления услуги;
− требования к персоналу учреждения-исполнителя и культуре обслуживания;
− контроль и оценку качества предоставления услуги.
5.2. Соответствие услуги целевому назначению.
Услуга по организации деятельности клубных формирований должны соответствовать своему целевому назначению, т.е. должна быть направлена на приобщение населения к культурным ценностям, творчеству, культурному развитию и самообразованию.
5.3. Условия размещения и режим работы КДУ:
КДУ и их структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения. КДУ должны размещаться в каждом территориальном округе в пределах территориальной доступности для жителей района.
Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей культурно-досуговых услуг в соответствии с нормами и правилами.
Режим работы КДУ определяется документами учреждения (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка). Режим работы может быть с 7.00 до 23.00. Допускается работа в праздничные и выходные дни.
В здании КДУ должны быть предусмотрены следующие помещения: театральные и зрительные залы; фойе; репетиционные помещения; вспомогательные (служебные) помещения; технические помещения.
По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил, безопасности труда, правил противопожарной безопасности и быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала и населения и на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.п.).
Проведение 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.
5.4. Техническое оснащение культурно-досуговых учреждений.
В зависимости от типа КДУ должно иметь следующее техническое оснащение:
− в концертных и зрительных залах: световое оборудование, оборудование сцены, звуковое оборудование, систему приточно-вытяжной вентиляции;
− в фойе, репетиционных, вспомогательных (служебных) помещениях: систему освещения, систему приточно-вытяжной вентиляции, теплоцентраль;
− в технических помещениях: микшерские пульты кино- и видеопроектное оборудование, щиты управления электроснабжением.
5.5. Укомплектованность учреждений кадрами и их квалификация.
Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Порядок комплектования персонала культурно-досугового учреждения регламентируется его уставом.
Предоставление культурно-досуговой услуги осуществляют творческий персонал, административно-управленческий персонал, технические работники.
Уровень профессиональной компетентности творческих работников должен соответствовать их должностным обязанностям. Необходимо на постоянной основе повышать уровень квалификации творческих работников.
Творческие работники КДУ один раз в пять лет проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации творческих и руководящих работников, разработанным учреждением. По результатам аттестации творческим работникам присваиваются разряды, соответствующие определенному уровню квалификации.
5.6. Социальная адресность.

Социальная адресность услуги предусматривает:
− обеспеченность услугой и доступность для потребителей различных социально значимых категорий (в т.ч. детей, людей с ограниченными физическими возможностями и др.); потребителей, включая методы и формы обслуживания, профессиональный уровень обслуживающего персонала, номенклатуру и содержание оказываемой услуги;
− наличие в правилах обслуживания определенных льгот и условий для социально значимых категорий потребителей.
Социальную адресность услуг учитывают при проектировании зданий и помещений, а также прилегающих территорий учреждений культурно-досугового типа, установлении режима работы, выборе методов обслуживания, формировании номенклатуры и определении содержания услуг и др.
5.7. Комплексность услуги.
При организации и предоставлении услуги исполнитель должен обеспечить
возможность получения потребителями сопутствующих услуг (организация туалетов, контейнеров для твердых бытовых отходов и т.д.), создающих условия для более полного удовлетворения потребностей населения в сфере культуры и досуга, содействия свободному участию граждан в культурной жизни общества, приобщения к культурным ценностям, творчеству, культурному развитию и самообразованию.
5.8. Эргономичность и комфортность услуги.
При оказании услуги исполнителем должны быть обеспечены комфортные условия для потребителей в процессе обслуживания, включая удобство места проведения занятий, оснащение необходимым оборудованием и аппаратурой с учетом специфики услуги.
Внутри помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих помещений в учреждениях культурно-досугового типа.
Вне помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих территорий (ГОСТ Р ЕН 13779, ГОСТ Р 52872, ГОСТ Р 52875).
5.9. Эстетичность услуги.
Эстетичность услуги должна обеспечиваться:
− соответствием планировочных решений и оформления интерьеров помещений и территорий учреждений культурно-досугового типа их функциональным требованиям и композиционной, в том числе архитектурной, целостности и гармоничности;
− гармоничностью оформления информационных и других материалов, размещаемых внутри и вне помещений учреждений культурно-досугового типа;
− аккуратностью, чистотой и опрятностью внешнего вида работников, занятых в оказании услуг.
5.10. Точность и своевременность исполнения услуги.
Услуга по организации деятельности клубных формирований должна отвечать требованиям точности и своевременности, включая соблюдение установленного режима работы исполнителя, сроков оказания услуги, действующих правил оказания услуги и (или) условий договора (контракта) об оказании услуги.
5.11. Информативность услуги.
Информирование об услуге должно осуществляться исполнителем:
− непосредственно в помещениях учреждения в установленном для потребителя месте, на сайтах в сети Интернет (с учетом ГОСТ Р 52872 и др.);
− дополнительно с использованием средств телефонной связи, с использованием информационных средств внешней рекламы, СМИ и др.
Информативность услуги предполагает полное, достоверное и своевременное информирование потребителя о предоставляемой услуге и деятельности учреждения.
Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления услуги должна отвечать требованиям полноты и достоверности, обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование (в соответствии с уставом), адрес (местонахождение), адрес сайта и справочные телефоны, в том числе номер телефона-автоинформатора (при его наличии). Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

В помещении на видном месте должна быть следующая информация об исполнителе:

− контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей;

− режим и календарный план работы учреждения, контактные телефоны, адреса электронной почты, сайта в Интернете;

− структура и органы управления учреждения;

− копия устава учреждения;

− дата создания учреждения, сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номере служебного телефона должностного лица;

− сведения о наблюдательном или попечительском совете (при его наличии);

− кодекс профессиональной этики;

− схема расположения помещений (поэтажный план), схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций, телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи.

На сайте должна быть размещена следующая информация:

− дата создания организации, учредители, местонахождение учреждения и его филиалов, режим – график работы, контактные телефоны и адреса электронной почты;

− копии устава учреждения, учредительных документов, лицензий на осуществление деятельности (при необходимости их наличия);

− кодекс профессиональной этики;

− структура и органы управления учреждения;

− копия плана финансово-хозяйственной деятельности организации культуры, утвержденного в установленном законодательством Российской Федерации порядке, или бюджетной сметы (информация об объеме предоставляемых услуг);

− отчеты о своей деятельности и об использовании закрепленного за ним имущества;

− сведения о проведенных в отношении учреждения контрольных мероприятиях и их результатах;

− перечень услуг и копия документа о порядке их предоставления;

− перечень платных услуг, копия документа о порядке их предоставления;

− материально-техническое обеспечение предоставления услуг;

− гарантийные обязательства учреждения – исполнителя услуг;

− регламент (порядок) взаимодействия с потребителями, утвержденный руководителем учреждения, включающий:

а) адекватные и легкодоступные средства и формы для эффективного общения работников учреждения с посетителями;

б) информацию о правилах и условиях оказания услуг;

в) возможность получения оценки качества услуги со стороны потребителей;

г) установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителей, включая целевые группы;

д) порядок работы с обращениями и жалобами граждан;

− обзоры мнений граждан – потребителей услуг, общественных органов и профессиональных экспертов о качестве работы организации.

Учреждения обеспечивают на своих официальных сайтах в сети Интернет техническую возможность выражения мнений потребителей о качестве оказания услуг.

В состав информации о порядке предоставления услуг в обязательном порядке должны быть включены следующие сведения:

− номенклатура, содержание и назначение предоставляемых услуг: утвержденный перечень услуг с указанием условий их оказания (краткая характеристика услуг, область их предоставления и затраты времени на их оказание), наличия льгот;

− прейскурант цен на платные услуги с указанием цен в рублях;
− регламент предоставления услуг или выписки из Устава, содержащие порядок оказания услуги, перечень документов, предоставляемых потребителем для получения
услуги (если такие есть), и основания для отказа, ограничения в предоставлении или прекращения предоставления услуг;
− реквизиты и название нормативного документа, утверждающего стандарты или акты, требованиям которых должны соответствовать услуги;
− правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;
− указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услуги, и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера услуг;
− другая необходимая информация, регламентируемая нормативами для определенной услуги;
− сведения о номерах телефонов, адресах официальных сайтов и электронной почты для получения дополнительной информации о предоставлении услуг, порядок получения дополнительной информации по вопросам предоставления услуг.
Исполнитель услуги должен своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.
Учреждение обеспечивает открытость и доступность документов в соответствии с требованиями законодательных, нормативных правовых актов.
Указанная информация в наглядной и доступной форме должна доводиться до сведения потребителей при заключении договоров (контрактов) об оказании услуг на русском языке, а дополнительно, по усмотрению исполнителя, на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.
Настоящий стандарт, устав учреждения, локальный акт, регламентирующий основания для отказа в предоставлении или для прекращения предоставления услуги и книга обращений, должны предоставляться потребителю по его требованию.
Потребителю предоставляется право получения необходимой и достоверной информации о выполняемой услуге, обеспечивающей его компетентный выбор.
5.12. Безопасность услуги для жизни и здоровья потребителей услуг и персонала учреждений, сохранность имущества.
Условия предоставления услуги и сама оказываемая услуга должны быть безопасными для жизни и здоровья потребителей, а также персонала учреждения.
Показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан, отражающие соответствие результата и процесса предоставления услуги требованиям по всем видам опасных и вредных воздействий, рекомендованы ГОСТ Р 52113.
Безопасность услуги должна обеспечиваться безопасностью зданий, помещений, конструкций, оборудования, инвентаря исполнителя, условий обслуживания потребителей и соблюдением персоналом санитарных и других установленных требований (ГОСТ Р 12.0.008, ГОСТ 12.1.004, ГОСТ Р 12.1.019).
Количество служебных помещений, организация рабочих мест должны соответствовать нормативным актам, стандартам, требованиям, предъявляемым к учреждениям культуры данного типа.
При эксплуатации, капитальном ремонте и реконструкции зданий должны соблюдаться установленные требования (ГОСТ Р 52875):
− к водоснабжению и канализации;
− к отоплению и вентиляции ГОСТ Р ЕН 13779;
− к пожарной безопасности;
− к пожарной и охранной сигнализации.
Электроустановки, монтируемые в зданиях и помещениях учреждений культурно-досугового типа, должны отвечать требованиям электробезопасности (ГОСТ Р 12.1.019).
Учреждение должно быть оснащено необходимым специальным оборудованием, аппаратурой, приборами и другими техническими средствами, отвечающими требованиям стандартов,

технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество и безопасность предоставляемых услуг соответствующих видов.
Имеющееся в учреждении оборудование (приборы, аппаратура, технические средства, культурный инвентарь и др.) должно иметь документацию, необходимую для его эксплуатации, обслуживания и поддержания в безопасном и работоспособном состоянии.
Специальное оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии и систематически проверяться.
Неисправные специальное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), пригодность отремонтированных должна быть подтверждена актом проверки на безопасность при эксплуатации.
При оказании услуги должна обеспечиваться сохранность имущества обслуживаемого населения.
Персонал учреждений культурно-досугового типа должен быть подготовлен
к действиям в чрезвычайных обстоятельствах (ГОСТ Р 22.3.03).
5.13. Организация предоставления услуги.
Предоставление услуги для потребителя осуществляется на бесплатной и платной основе.
Стоимость платной услуги определяется исполнителем в соответствии с Основами законодательства Российской Федерации о культуре и нормативными актами учредителя и учреждения.
Потребители услуги свободно посещают учреждение, если иное не предусмотрено режимом его работы, и пользуются всеми предоставляемыми услугами, соблюдают согласованный и утвержденный порядок оказания услуги, прописанный в договоре сторон или регламенте предоставления услуги.
Режим работы учреждения регламентируется локальным нормативным актом учреждения или вышестоящих органов и настоящим стандартом с учетом максимальной возможности для потребителей пользоваться услугами учреждения в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка.
Организация и содержание услуги определяется в соответствии с регламентом предоставления услуги:
1. Организация деятельности кружков, творческих коллективов, секций, студий любительского художественного, декоративно-прикладного, изобразительного и технического творчества, занятий на факультетах народных университетов, курсов прикладных знаний и навыков, творческих лабораторий предусматривает:
− организацию систематических занятий в формах и видах, характерных для данного клубного формирования (репетиция, лекция, урок, тренировка и т.д.);
− проведение творческих отчетов о результатах своей деятельности (концерты, выставки, конкурсы, соревнования, показательные занятия и открытые уроки, творческие лаборатории, мастер-классы и т.д.);
− участие в общих программах и акциях учреждения культурно-досугового типа;
− участие в муниципальных, региональных, общероссийских и международных
фестивалях, смотрах, конкурсах, выставках и т.д.
2. Организация деятельности любительских объединений, групп, клубов по интересам предусматривает:
− организацию форм работы, характерных для данного клубного формирования (встречи, чаепития, вечера отдыха, групповые занятия, привлечение профессионалов для консультаций и проведения встреч и т.д.);
− участие в пропаганде научно-технических знаний, достижений отечественной и мировой культуры, литературы, искусства (в зависимости от вида любительской деятельности).
3. При оказании услуги исполнитель должен обеспечить систематический режим занятий в творческих коллективах, т.е. не менее трех учебных часов (не менее двух раз в неделю) (учебный час – 45 минут).

4. Содержание творческой и учебно-воспитательной работы в клубных формированиях определяется:
− программой клубного формирования и планом творческой работы в кружках, творческих коллективах, секциях, студиях любительского художественного, декоративно-прикладного, изобразительного и технического творчества, на занятиях факультетов народных университетов, на курсах прикладных знаний и навыков, в творческих лабораториях;
− планом творческой работы в любительских объединениях, группах, клубах по интересам.
Требования к программе клубного формирования:
1. Программа клубного формирования должна отражать:
− цель творческой и учебно-воспитательной работы клубного формирования;
− категорию обучаемых;
− продолжительность обучения;
− режим занятий;
− виды занятий (лекции, игровые занятия и др.);
− конечные результаты обучения в органичной увязке с осваиваемыми знаниями и умениями.
2. Требования к содержанию программы клубного формирования. Программа клубного формирования должна:
− быть ориентирована на современные творческие технологии и средства обучения;
− определять содержание и организацию творческой и учебно-воспитательной работы в клубном формировании и быть направленной на саморазвитие и самосовершенствование, обеспечивающее развитие творческих способностей;
− ежегодно обновляться с учетом инноваций культурно-творческой деятельности.
3. Программы клубных формирований предусматривают:
а) в коллективах музыкального искусства (хорах, музыкальных, вокальных,
фольклорных ансамблях, оркестрах):
− изучение истории и теории музыки, традиционных в данной местности,
особенностей музыки и исполнительства, народного костюма,
− работу по постановке голоса;
− разучивание произведений с солистами и ансамблями;
− разучивание произведений для хора и оркестра (ансамбля);
− проведение репетиционных занятий.
б) в коллективах изобразительного и декоративно-прикладного искусства
(самодеятельные живописцы, скульпторы, графики, мастера декоративно-прикладного жанра, художественной вышивки и т.д.):
− изучение истории изобразительного и прикладного искусства;
− изучение техники и технологии графики, скульптуры и прикладных искусств,композиции;
− выполнение заданий художественно-оформительского характера;
− организацию выставок.
в) в коллективах театрального искусства:
− изучение истории любительского театрального творчества;
− изучение сценарного мастерства;
− изучение актерского мастерства;
− изучение техники сценической речи;
− изучение техники сценического движения;
− изучение этики театрального искусства.
г) в коллективах хореографического искусства (народного, классического, эстрадного, фольклорного и бального танцев):
− изучение истории хореографии, классическому и характерному тренажу;
− разучивание и тренаж сольных и групповых танцев, хореографических миниатюр, композиций, танцевальных сюит, сюжетных постановок.
д) в коллективах циркового искусства:
− изучение истории циркового искусства;

− проведение занятий по тренажу и физическому развитию;
− изучение техники циркового искусства;
− изучение техники музыкального и художественного оформления;
− проведение занятий по режиссерскому решению номера.

Общие требования к результатам услуги.

1. Общие требования:

− овладение минимумом знаний, умений, навыков в различных областях (культуры, науки, техники, общественной жизни, организации досуга и отдыха и др.);
− умение применять полученные знания и навыки в практической деятельности и повседневной жизни;
− умение использовать свои таланты, воображение, мышление, активность
в повседневном социальном поведении;
− умение сочетать различные виды деятельности и применять их во внеклубныхмероприятиях;
− приобретение устойчивого интереса к различным видам искусств;
− овладение навыками участия в конкурсах, фестивалях, выставках и др.;
− овладение навыками индивидуальной и коллективной творческой деятельности;
− развитие личностных качеств, необходимых для взаимодействия в творческом коллективе (самодисциплины, выносливости, чувства товарищества и др.);
− формирование гуманистического мировоззрения, гражданского сознания, чувства патриотизма, любви и уважения к литературе и ценностям отечественной культуры.

2. Специфические требования:

а) в области музыкального искусства:
− знание истории и теории музыкального искусства;
− умение узнавать изученные произведения русских и зарубежных композиторов;
− умение определять принадлежность музыкального произведения к одному изжанров музыки на основе характерных средств выразительности;
− умение распознавать на слух и воспроизводить знакомые мелодии изученных произведений инструментальных и вокальных жанров;
− умение различать звучание отдельных музыкальных инструментов, виды хора и оркестра;
− умение использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни для высказывания собственных суждений о музыкальных произведениях;
− навыки исполнения народных и современных песен (самостоятельно, в ансамбле и в хоре);
− навыки воспринимать образное содержание музыки и воплощать его в разных видах музыкально-творческой деятельности.

б) в области изобразительного искусства:
− знание истории и теории изобразительного искусства;
− умение ориентироваться в основных явлениях русского и мирового искусства, узнавать изученные произведения;
− умение грамотно и образно изображать с натуры и по памяти предметы (объекты) окружающего мира;
− умение применять художественные материалы (гуашь, акварель, тушь, природные и подручные материалы) и выразительные средства изобразительных (пластических) искусств в творческой деятельности;
− умение использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни для восприятия и оценки произведений искусства, самостоятельной творческой деятельности в рисунке и живописи (с натуры, по памяти, воображению),
в иллюстрациях к произведениям литературы и музыки, декоративных и художественно-конструктивных работах (дизайн предмета, костюма, интерьера).

в) в области театрального искусства:
− знание истории и теории театрального искусства;
− навыки осознанного восприятия произведений театрального искусства;
− актерские навыки для дальнейшей самостоятельной работы в творческих

коллективах.
г) в области хореографического искусства:
− знание истории и теории хореографического искусства;
− умение анализировать произведения хореографического искусства;
− умение разучивать и грамотно, выразительно исполнять соло и в ансамбле произведения различных жанров и направлений, основанные на простых танцевальных элементах;
− навыки импровизации простейших хореографических композиций.
д) в области декоративно-прикладного искусства:
− знание истории и теории декоративно-прикладного искусства;
− знание процесса производства предметов и изделий декоративно-прикладного искусства и народных промыслов, технологических процессов ручного и промышленного изготовления продукции;
− знание специфики языка разных художественных материалов, роли выразительных средств (форма, объем, цвет, линия, фактура, пространство) в построении художественного образа, декоративной композиции);
− овладение навыками работы в конкретном материале (макраме, батик, роспись по дереву и т. п.).
е) в области циркового искусства:
− знание истории и теории циркового искусства;
− знание техники безопасности при выполнении различных номеров;
− умение подбирать и накладывать грим, подбирать музыку и костюм при создании циркового номера;
− навыками исполнения акробатических элементов;
− навыками исполнения элементов клоунады как вида сценического искусства;
− навыками исполнения элементов гимнастики;
− навыками исполнения элементов жонглирования;
− навыками исполнения элементов дрессировки;
− навыками исполнения элементов атлетики;
− навыками исполнения элементов эквилибристики;
− навыками исполнения элементов искусства фокуса.
ж) в области литературы:
− знание текстов художественных произведений, основных историко-литературных сведений и теоретико-литературных понятий;
− умение читать и анализировать художественные произведения с привлечением базовых литературоведческих понятий и необходимых сведений по истории литературы, грамотно использовать русский литературный язык при создании собственных устных и письменных высказываний;
− формирование начальных представлений о специфике литературы в ряду других искусств, потребности в самостоятельном чтении художественных произведений, развитии устной и письменной речи учащихся;
− развитие эмоционального восприятия художественного текста, образного
и аналитического мышления, творческого воображения, читательской культуры и понимания авторской позиции.
Процессы предоставления услуги на каждом этапе жизненного цикла услуги должны соответствовать процедурам (регламенту, порядку и др.), установленным настоящим стандартом, техническими условиями, методиками, инструкциями и другими документами, разработанными и утвержденными учреждением.
Требования к объему и качеству предоставляемой услуги утверждаются ежегодно в муниципальном задании.
5.14. Требования укомплектованности учреждения специалистами и их квалификации.
Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием учреждения.

Структура и штатное расписание учреждения устанавливаются с учетом объемов, сложности выполняемых работ, межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в учреждениях, а также выделяемых бюджетных средств.
Организационно-функциональная структура исполнителя должна обеспечиватьраспределение обязанностей и ответственности персонала, исходя из возможности:
− выполнения заданного объема услуги при установленном качестве;
− соблюдения квалификационных требований к персоналу исполнителя;
− обеспечения безопасности для жизни и здоровья граждан, окружающей среды,
а также предотвращения причинения вреда имуществу граждан (техника безопасности, пожарная безопасность, охрана окружающей среды, действия в чрезвычайных ситуациях и др.).
Образование, квалификация, стаж работы, возраст и другие профессиональные характеристики работников, занятых в оказании услуг, должны соответствовать установленным требованиям к соответствующим категориям персонала учреждения.
У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции,
устанавливающие их права, обязанности и ответственность. В инструкции должна стоять подпись, расшифровка подписи и дата ознакомления специалиста с инструкцией и вносимыми в нее изменениями.
Руководитель должен способствовать развитию кадрового потенциала учреждения, росту профессионального уровня работников, проводить необходимые мероприятия по обеспечению соответствия профессиональной пригодности персонала занимаемой должности (включая повышение квалификации персонала на базе специальных учебных организаций, проведение аттестации специалистов).
5.15. Требования к нормативному обеспечению учреждения, предоставляющего услугу, включают наличие следующих необходимых документов:
− устава (положение) учреждения;
− локальных актов, регламентирующих деятельность учреждения;
− регламентов на предоставление услуг;
− национальных (государственных) стандартов в области культуры и искусства, стандартов организации при их наличии;
− эксплуатационных документов на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;
− законодательных документов, приказов и распоряжений руководителя учреждения и вышестоящих органов управления.
Устав учреждения должен включать в себя следующие сведения:
− о юридическом статусе (указание на организационно-правовую форму и форму собственности), учредителе, наименовании и местоположении;
− о предназначении учреждения (предмет, виды, организация деятельности
учреждения, цели и основные задачи деятельности учреждения, категории обслуживаемых лиц);
− об источниках финансирования, ведомственной принадлежности и подчиненности;
− о структурных подразделениях, основных направлениях их деятельности;
− о правах и обязанностях учреждения, его ответственности;
− об управлении учреждением, перечне нормативных актов (положений),
регламентирующих деятельность учреждения;
− о порядке реорганизации и ликвидации учреждения.
Стандарты составляют нормативную основу требований к условиям, процессам,
результату предоставления услуги.
Эксплуатационные документы на имеющееся в учреждении оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживанию и поддержанию в рабочем состоянии.
Прочие документы: технический и энергетический паспорт учреждения и др.
В учреждении должен быть утвержден регламент осуществления постоянного пересмотра документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

5.16. Контроль и оценка качества предоставления услуги.
Руководитель учреждения должен обеспечивать развитие учреждения, способствовать развитию системы менеджмента качества предоставления услуг (ГОСТ Р 9004), осуществлять внутренний контроль предоставления услуг на их соответствие утвержденным (учреждением, вышестоящими органами управления, надзорными организациями) требованиям (стандартам, регламентам и другим нормативным документам), ожиданиям
потребителя. Порядок (регламент) и сроки осуществления контроля, показатели оценки качества предоставления услуг и эффективности деятельности учреждения утверждаются руководителем учреждения.
При контроле и оценке соблюдения общих требований к услуге следует
руководствоваться ГОСТ Р 52113 в целях:
− определения соответствия качества услуги (процесса предоставления услуги, условий МБУК КРДК, персонала, занятого в оказании услуги,
результата оказания услуги) требованиям нормативной документации и/или потребителя;
− установления факторов (условий), способствующих достижению требуемого уровня качества услуги;
− сравнительной оценки (ранжирования) качества выполнения услуги различными исполнителями.
Номенклатура показателей качества услуги устанавливается в соответствии с региональной системой оценки качества в сфере культуры, настоящих стандартов и ГОСТ Р 52113 с учетом условий оказания услуги.
Контроль за соблюдением требований к услуге должен быть внутренним и внешним.
Внутренний контроль качества услуги проводит руководство учреждения
либо потребитель в соответствии с условиями договора (контракта). Объектами контроля являются процедуры управления, условия, процесс предоставления и результат оказания услуги.
Внешний контроль качества предоставления услуги проводят:
− учредитель в пределах своих компетенций путем анализа и сравнения фактического предоставления учреждением услуги и ее соответствия данному стандарту, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством услуги;
− общественный и экспертный советы в пределах своих компетенций и в соответствии с положением о системе независимой оценки качества деятельности организаций культуры;
− иные учреждения (обладающие контрольными полномочиями в соответствии с положениями действующего законодательства.
Основой оценки качества оказания услуг является уровень удовлетворенности потребителей оказанной услугой.
Уровень удовлетворенности определяется изучением мнений различных групп потребителей (населения) и работников учреждений о качестве и доступности предоставленных услуг.
Учреждение проводит изучение мнений потребителя самостоятельно (в форме опроса, анкетирования потребителей, мониторинга отзывов потребителей на сайте учреждения, анализа книги предложений и т.п.) или привлекает специализированные организации (учреждения) с целью проведения социологических исследований.

III. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ НАРУШЕНИЙ ТРЕБОВАНИЙ СТАНДАРТА

3.1. Общие положения
3.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего стандарта качества муниципальных услуг. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего стандарта могут родители (законные представители).
3.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта качества муниципальных услуг (далее – заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего стандарта следующими способами:
– указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги;

– жалоба на нарушение требований стандарта директору муниципального учреждения (в его отсутствие - заместителю);
– жалоба на нарушение требований стандарта в МУ Отдел культуры;
– обращение в суд.
3.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.
3.2.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю.
3.3. Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.
3.3.1. Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, может быть осуществлено не позднее 3 дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.
3.3.2. Должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:
– принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований нарушителя;
– аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.
3.3.3. Должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу безосновательной.
3.3.4. В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, должно в трехдневный срок предоставить заявителю официальный ответ в письменной форме.
3.3.5. В случае подтверждения факта нарушения требований стандарта, должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, приносит извинения заявителю от лица организации за имевший место факт нарушений требований стандарта.
3.3.6. Если требования заявителя не были полностью удовлетворены, по требованию заявителя должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, обязано предоставить ему расписку в получении жалобы.

VI. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ТРЕБОВАНИЙ СТАНДАРТА КАЧЕСТВА МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ.

4.1. Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам МБУК КРДК, оказывающего муниципальные услуги, устанавливаются руководителем учреждения в соответствии с внутренними документами учреждения и требованиями настоящего стандарта.
4.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителя муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги.
К ответственности за нарушение требований стандарта может быть привлечен только руководитель муниципального учреждения по результатам установления, имевшего места факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий или судебного решения.

V. РЕГУЛЯРНАЯ ПРОВЕРКА СООТВЕТСТВИЯ ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ ТРЕБОВАНИЯМ СТАНДАРТА.

5.1. Регулярная проверка соответствия деятельности муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, требованиям настоящего стандарта проводится по решению МУ Отдела культуры.

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

Приложение №2

Стандарт качества предоставления муниципальных услуг в сфере библиотечного обслуживания МБУК «Константиновская районная библиотека» им. Ф.П.Крюкова

1. Область применения

1.1. Стандарт качества предоставления услуг в сфере библиотечного обслуживания МБУК «Константиновская районная библиотека» им. Ф.П.Крюкова (далее – Стандарт) распространяется на услуги, предоставляемые населению МБУК «Константиновская районная библиотека» им. Ф.П.Крюкова (далее – МБУК КРБ), и устанавливает основные положения, определяющие качество услуг в области библиотечного обслуживания, финансируемых из бюджета Константиновского района.

К перечню муниципальных услуг, на которые устанавливается Стандарт, относятся услуга по библиотечному обслуживанию населения Константиновского района.

1.2. Разработчиком стандарта и главным распорядителем средств бюджета Константиновского района, в компетенцию которого входит организация библиотечного обслуживания населения, является МУ «Отдел культуры и искусства Администрации Константиновского района» (далее – МУ Отдел культуры).

1.3. В целях настоящего стандарта применяемые понятия имеют следующие значения:

– муниципальная услуга – один из видов деятельности, осуществляемой в рамках компетенции и ответственности органов исполнительной власти, финансируемой за счет средств бюджета Константиновского района и направленной на удовлетворение потребностей населения в реализации его законных прав и интересов в сфере библиотечного обслуживания и информационного обеспечения;

– стандарт качества предоставления муниципальных услуг – обязательство органов исполнительной власти Константиновского района по обеспечению возможности получения населением муниципальных услуг в определенных объемах и определенного качества.

2. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальных услуг в области библиотечного обслуживания.

– Конституция Российской Федерации, принятая 12.12.1993 г. (с учетом поправок);

– Гражданский кодекс Российской Федерации, часть 4 от 24.11.2006 г. (с изменениями и дополнениями);

– Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ (в ред. от 28.12.2016 г.);

– Федеральный закон «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 г. №3612-1 (с изменениями и дополнениями);

– Федеральный закон «О библиотечном деле» от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ (с изменениями и дополнениями);

– Федеральный закон «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ (с изменениями и дополнениями);

– Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-ФЗ (с изменениями и дополнениями);

– Федеральный закон «О пожарной безопасности» от 21.12.1994 г. № 69-ФЗ (с изменениями и дополнениями);

– Федеральный закон «Об обязательном экземпляре документов» от 29.12.1994 г. № 77-ФЗ (с изменениями и дополнениями);

– Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 2477 «Об утверждении типовых отраслевых норм труда на работы, выполняемые в библиотеках»;

– Приказом Минкультуры России от 22.06.1998 г. № 341 «О формировании Государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;

– Приказ МК РФ от 08.10.2012 г. № 1077 «Порядок учета документов, входящих в состав библиотечного фонда»;

– Письмом Минкультуры России от 09.12.2002 г. № 01-149/16-29 «Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки (новая редакция 22.05.2008);

– ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества»;

– ГОСТ Р ИСО 9001-2001 «Системы менеджмента качества. Требования»;

– ГОСТ Р ИСО 9004-2001 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности»;

– ГОСТ Р 7.0.20-2014 СИБИД «Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления»;

– Областной законом «О культуре» от 22.10.2004 г. № 177-ЗС (с изменениями и дополнениями).

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является: исполнение запроса пользователя, которое выражается в записи пользователя в библиотеку, предоставлении справки, выдаче документа, посещении мероприятия.

3. Основные факторы, влияющие на качество предоставления муниципальных услуг в области библиотечного обслуживания

Основными факторами, влияющими на качество предоставления муниципальных услуг в сфере библиотечного обслуживания, предоставляемых населению, являются:

– наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;

– ресурсное обеспечение учреждения (документный (библиотечный) фонд, справочно-информационный банк, здания, помещения, оборудование, персонал, финансовые средства);

– наличие информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг населению;

– наличие внутренней (собственной) и внешней систем управления и контроля за деятельностью учреждения.

3.1. Документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение:

– Устав учреждения;

– руководства, правила, инструкции, методики, которые должны регламентировать процесс предоставления услуг, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы учреждения;

– прочие документы: штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка, руководство, инструкции, методики работы с населением и собственной деятельности, технический паспорт учреждения.

3.2. Ресурсное обеспечение учреждения:

3.2.1. Документный (библиотечный фонд).

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

Нормативный объем фонда общедоступной библиотеки должен определяться, исходя из средней книгообеспеченности в городе – 6-8 томов на 1 жителя.

Фонд на бумажных носителях должен быть дополнен доступом к электронным источникам информации.

Структура фонда 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 библиотеки должен рассчитываться, исходя из норматива в 8-10 изданий на 1000 жителей.

Фонд библиотеки должен систематически обновляться, темпы пополнения фонда важнее его объема. Норматив пополнения книжного фонда библиотеки составляет в среднем 240 книг в расчете на 1000 жителей или 3,5 % от числа годовой книговыдачи.

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

3.2.2. Здание, помещения муниципальной библиотеки.

Учреждение, 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. В любом случае должны соблюдаться архитектурно-планировочные и строительные нормы, соответствующие функциональному назначению библиотеки.

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

– площади библиотечных помещений определяются из расчета 40 – 60 кв. м на 1000 жителей;

– 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;

– с ограниченным доступом к фонду – 7 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 (или 1,5 кв.м. на 1000 жителей);

– наличие посадочных мест для чтения в общедоступной библиотеке является обязательным, их число не может быть менее 10;

– для размещения выставок, площадь одного из основных подразделений библиотеки (абонемент или читальный зал) требует увеличение площади на 10%;

– для проведения культурно-массовых мероприятий необходимо иметь отдельное помещение;

– для творческой деятельности детей и проведения детских мероприятий целесообразно выделить отдельное помещение размером из расчета 1,5 кв. м на 1 место.

Библиотека должна быть приспособлена для обслуживания инвалидов и оснащена соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели, кресла для работы в библиотеке.

Количество служебных помещений зависит от числа штатных сотрудников и выполняемых ими функций, но не менее 20% площади читательской зоны.

Рабочие места для производственных целей и для обслуживания пользователей должны быть размещены в приспособленных помещениях, специально оборудованы, обеспечены защитными средствами эксплуатации, отвечать требованиям санитарно-эпидемиологических правил, нормам охраны труда и техники безопасности.

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

иной безопасности и защиты, лаконичными и понятными надписями и указателями о передвижении людей внутри здания.

3.2.3. Оборудование и техника.

Для размещения ресурсов и организации производственных процессов библиотека должна быть оборудована предметами библиотечной мебели (стеллажи, витрины, кафедры, столы, стулья и т.д.) и средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

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

МБУК КРБ должна быть оснащена следующими техническими средствами:

– для копирования и тиражирования документов;
– для обработки и защиты документов;
– для организации процесса библиотечного обслуживания;
– транспортными средствами;
– теле-, аудио-, видеоаппаратурой, презентационной техникой;
– средствами связи;
– канцелярской и оргтехникой;
– средствами автоматизации библиотечных процессов.
– Рекомендуемое нормативное обеспечение библиотеки компьютерной техникой для организации пользовательских мест составляет:
– для библиотеки населенного пункта с числом жителей более 20 тыс. человек - 1 ПК на 2000 жителей в пределах 20 тысяч жителей и 1 ПК на каждые последующие 10 тыс. жителей.

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

После создания необходимого материально-технического базиса муниципальная общедоступная библиотека может реализовывать заложенные компьютеризацией технологические возможности, наращивать информационные электронные ресурсы, в том числе через участие в корпоративных проектах, расширять спектр библиотечно-информационных услуг.

3.2.4. Персонал библиотеки.

Нормативная потребность в штатных библиотечных работниках может определяться, исходя из:

– количества населения в зоне обслуживания:

с числом жителей до 50 тыс. человек - 1 работник на 2000 жителей; а также 1 работник на 500 жителей в возрасте до 15 лет.

– необходимости обеспечения основных библиотечных процессов;
– штатная численность сотрудников отдела обслуживания МБУК КРБ вводится из расчета 1 штатная единица на каждые 700 читателей, 4000 посещений, 13000 книговыдач;
– штатная численность сотрудников отдела комплектования и обработки фондов – из расчета 0,7 – 1 человек на 1000 томов (комплектование и обработка документов); 1 человек на 100 тыс. томов (организация фонда);
– общее количество штатных единиц методико-библиографического отдела устанавливается из расчета 1 единица на каждые 12 – 15 библиотек (включая школьные и библиотеки учебных заведений, которым оказывается методическая и информационная помощь) и на каждые 8 тыс. читателей, обслуживаемых библиотеками района;
– штатная численность детской библиотеки формируется из расчета 1 штатная единица на каждые 600 читателей, 6000 посещений и 13000 книговыдач.

Не менее 50 % штатного персонала библиотеки должны быть дипломированными специалистами. Персонал библиотеки напрямую влияет на качество ее работы.

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

Учредитель и администрация муниципальной библиотеки обязаны заботиться о создании удовлетворительных условий труда для работников муниципальной библиотеки.

Уровень оплаты труда должен соответствовать уровню выполняемой работы. В библиотеке должна применяться система стимулирования и поощрения работников.

3.2.5. Финансирование.

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, 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, представительские расходы.

Сумма затрат на эти цели составляет примерный годовой бюджет библиотеки, отраженный в смете доходов и расходов учреждения.

Муниципальная библиотека, осуществляющая дополнительные функции или виды деятельности (социальную, образовательную, досуговую, и т.д.) по согласованию с учредителем или по его заказу, обеспечивается соответствующими дополнительными материальными ресурсами, в том числе на основе муниципального заказа.

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

В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей" учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть представлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

Потребитель вправе потребовать необходимую и достоверную информацию о предоставляемых услугах, обеспечивающую их компетентный выбор.

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

– перечень основных услуг, предоставляемых учреждением;

– характеристика услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;

– наименование настоящего стандарта, требованиям которого должна соответствовать услуга;

– взаимосвязь между качеством услуги и условиями ее предоставления;

– адекватные легкодоступные средства для эффективного общения работников учреждения с потребителями;

– возможность получения оценки качества услуги со стороны потребителя;

– установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителей;

– правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуги.

3.4. Наличие внутренней (собственной) и внешней систем управления и контроля за деятельностью учреждения.

Учреждение должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за деятельностью подразделений и сотрудников с целью определения соответствия оказываемых услуг в области библиотечного обслуживания государственным и областным стандартам, другим нормативным документам в области культуры. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования, отчётности, работы с пользователями, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Внешняя система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляет МУ Отдел культуры, на предмет соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг стандартам качества.

Работа учреждения в области качества услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд пользователей, непрерывное повышение качества услуг.

Руководитель учреждения несет полную ответственность за политику в области качества услуг. Он должен обеспечить разъяснение и доведение этой политики до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения, четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

При оценке качества услуг используются следующие критерии:

– полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями её предоставления;

– результативность (эффективность) предоставления услуги оценивается на основании индикаторов качества услуг и различными методами (в том числе путем проведения опросов).

4. Требования к качеству услуги по организации библиотечного обслуживания населения Константиновского района.

Библиотечное обслуживание граждан должно обеспечивать информирование пользователей об информационных ресурсах библиотеки (составе библиотечных фондов, перечне услуг, режиме работы библиотеки), получение консультационной помощи в поиске и выборе источников информации, получение во временное пользование любого документа из библиотечных фондов, получение документов или их копий по межбиблиотечному абонементу из других библиотек.

Имеющаяся в библиотеке система каталогов должна обеспечить оперативность получения интересующей информации из различных источников.

Библиотечное обслуживание пользователей детского и юношеского возраста должно обеспечивать обслуживание их в Детской библиотеке.

Доля вновь приобретаемого фонда для детей и юношества должна составлять от нового поступления до 5 %.

Помещения и оборудование для детской библиотеки должны удовлетворять их возрастным особенностям.

Доступность широкого диапазона необходимых документов обеспечивается путём постоянного пополнения библиотечных фондов (приобретением ценной научной, справочной и методической литературы, периодических изданий, художественных новинок) в разных форматах: книги, периодика, аудио-, видео- документы, электронные документы, базы данных Интернет.

Свободный доступ посетителей к информации должен быть обеспечен посредством создания системы информационно-библиотечного обслуживания населения, обеспечения модернизации деятельности библиотек, содействия созданию единого информационного пространства. В этих целях должно быть проведено подключение библиотек к действующим компьютерным сетям, создание электронных информационных ресурсов и развитие информационных ресурсов и автоматизированных технологий в библиотеках.

Читальные залы должны обеспечивать условия для образовательной деятельности посетителей, для проведения мероприятий и соответствовать санитарно-гигиеническим нормам, а также обеспечивать удобство пользователя. Оснащение читального зала копировальной техникой обязательно.

Исследовательская деятельность библиотеки должна удовлетворять информационные запросы населения.

Участие библиотеки в социокультурных и образовательных проектах должно способствовать приобщению различных групп населения к общечеловеческим ценностям.

Объем услуг по организации библиотечного обслуживания населения оценивается числом пользователей за год, количеством книговыдач.

5. Порядок обеспечения доступа к услуге

5.1. Доступ к услугам библиотеки осуществляется путем непосредственного посещения пользователем стационарной библиотеки или в удаленном режиме через официальный сайт библиотеки.

5.2. Предоставление услуг пользователям осуществляется на основании Правил пользования библиотекой. Все граждане, проживающие на территории Константиновского района, независимо от возраста, пола, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии имеют право пользоваться библиотекой по месту жительства.

5.3. В своей работе библиотека обеспечивает права граждан на свободный и равный доступ к информации, создаёт благоприятные условия для самообразования, учёбы и удовлетворения культурных потребностей пользователей.

5.4. Читателям муниципальной библиотеки предоставляется право бесплатного пользования фондами библиотеки, как на абонементе, так и в читальном зале. Лица, не имеющие постоянной регистрации в Константиновском районе, обслуживаются только в читальном зале.

5.5. Для записи в библиотеку граждане предъявляют документы, удостоверяющие личность, сообщают сведения, необходимые для оформления читательского формуляра. При перемене места жительства, изменении фамилии, пользователь обязан сообщить об этом в библиотеку.

5.6. При записи в библиотеку пользователь должен ознакомиться с правилами пользования библиотекой и подтвердить обязательство об их выполнении своей подписью на читательском формуляре.

5.7. Пользователи, не достигшие 14 лет, регистрируются на основании документов, предоставленных их родителями или законными представителями, и с их письменного согласия.

5.8. Все пользователи имеют право получить бесплатно:

– информацию о наличии в фонде конкретного документа через систему каталогов и картотек;

– полную информацию о составе фонда через систему каталогов и картотек, другие формы библиотечного информирования;

– консультационную помощь в поиске и выборе источников информации;

– получать во временное пользование в читальных залах любой документ из фондов библиотеки.

5.9. Пользователь имеет право взять на абонементе не более 5-ти печатных произведений печати и иных материалов сроком:

– для пользователей Константиновской районной библиотеки – до 30 дней;

– для пользователей Детской библиотеки – 10 дней.

Для оформления продления срока пользования читатель предоставляет издания библиотекарю. В исключительных случаях продления осуществляется по телефону (болезнь, инвалидность, преклонный возраст).

5.10. При отсутствии необходимого издания в фонде библиотеки выдача документов из фондов других библиотек осуществляется на основании бланк-заказа МБА (межбиблиотечный абонемент). Для оформления заказа по электронной доставке документов используется электронная форма бланк-заказа на сайте библиотеки.

5.11. Для поиска информации по электронному каталогу используется поисковая форма на сайте библиотеки.

5.12. Пользователь обязан расписаться за каждый полученный экземпляр произведения печати и иного материала в своем читательском формуляре; в читальном зале – на каждом книжном или читательском формуляре. Пользователь обязан вернуть произведения печати и иные материалы точно в назначенный срок. При возврате произведения печати и иных материалов в библиотеку расписка пользователя в его присутствии погашается подписью библиотекаря.

5.13. 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;

– вносить предложения по улучшению работы библиотеки, ее структуры.

Пользователи библиотеки (читатели) обязаны соблюдать правила пользования библиотекой. Пользователи библиотеки, нарушившие правила пользования библиотекой и причинившие библиотеке ущерб, компенсируют его в размере десятикратной стоимости утерянного, невозвращенного произведения печати или другого документа, а также испорченного (вырванные листы, вырезанные иллюстрации и др.)

6. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

6.1. Общие положения

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

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

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

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

– жалоба на нарушение требований стандарта в МУ Отдел культуры;

– обращение в суд.

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

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

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

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

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

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

– аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

6.3.3. Должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу безосновательной.

6.3.4. В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, должно в трехдневный срок предоставить заявителю официальный ответ в письменной форме.

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

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

7. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальных услуг.

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

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

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

8. Регулярная проверка соответствия оказания муниципальных услуг требованиям стандарта.

8.1. Регулярная проверка соответствия деятельности муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, требованиям настоящего стандарта проводится по решению МУ Отдела культуры.

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