

**Муниципальное образование «Калтайское сельское поселение»**

**АДМИНИСТРАЦИЯ КАЛТАЙСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 12 апреля 2012 года

№ 60

с. Калтай

Об утверждении Стандарта качества муниципальных услуг по обслуживанию населения муниципальными бюджетными учреждениями культурно-досугового направления

В целях повышения качества оказания муниципальных услуг по обслуживанию населения в сфере культуры, досуга и спорта, обеспечения необходимых социальных стандартов в данной сфере, руководствуясь постановлением Главы Томского района (Главы Администрации) от 25.06.2009 № 155 «О стандартах качества муниципальных услуг»,

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить Стандарт качества муниципальных услуг по обслуживанию населения муниципальными бюджетными учреждениями культурно-досугового направления, согласно приложению.
2. Опубликовать настоящее постановление в «Информационном бюллетене Калтайского сельского поселения» и разместить на официальном сайте Калтайского сельского поселения в сети Интернет.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на ведущего специалиста по финансам и экономике Сапегину Н.Н.

Глава Калтайского сельского поселения  
(Глава Администрации)

И.Ю. Галямов

Дело № 01-03

Кандинская В.Я.  
телефон: 968-293

## **СТАНДАРТЫ**

### **качества муниципальных услуг по обслуживанию населения муниципальными бюджетными учреждениями культурно-досугового направления**

#### **I. В сфере культурно-массовых мероприятий.**

**1. Наименование муниципальной услуги** - обеспечение населения культурно - массовыми мероприятиями.

**2. Содержание муниципальной услуги** – организация работы клубных формирований; организация, подготовка и проведение различных по форме и тематике культурно-массовых мероприятий; методическая работа.

**3. Категория получателей муниципальной услуги** – население Калтайского сельского поселения.

**4. Группа получателей муниципальной услуги** – физические и юридические лица.

**5. Перечень нормативных правовых актов** Российской Федерации, Томской области, Администрации Томского района, Администрации Калтайского сельского поселения, содержащих обязательные требования к объему муниципальной услуги, порядку и условиям ее оказания, а также иные обязательные характеристики муниципальной услуги, служащих основанием для установления стандарта муниципальной услуги:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Федеральный закон от 31.12.2005г. №199-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с разграничением полномочий»;
- 3) Федеральный закон от 06.10.2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 4) «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» - Закон Российской Федерации от 09.10.1992г. № 3612-1;
- 5) Федеральный закон Российской Федерации от 22.07.2008г. №123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- 6) Закон Российской Федерации от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей»;
- 7) Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995г. №609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;
- 8) Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52113-2003 утв. Постановлением Госстандарта РФ от 28.07.2003г. №253-ст «Услуги населению. Номенклатура показателей качества»;
- 9) Государственный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 9001-2001 утв. Постановлением Госстандарта РФ от 15.08.2001г. №333-ст «Системы менеджмента качества. Требования»;
- 10) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996г. № 1063-р (в ред. распоряжения Правительства РФ от 13.07.2007г. № 923-р) «О социальных нормативах и нормах»;

11) Закон Томской области от 12.10.2005 № 183-ОЗ «Об утверждении областной комплексной программы «Развитие физической культуры и спорта в Томской области»;

12) Закон Томской области от 13.12.2006 № 314-ОЗ «О предоставлении субсидий местным бюджетам на обеспечение условий для развития физической культуры и массового спорта»;

13) Постановление Главы Томского района (Главы Администрации) от 25.06.2009 №155 «О стандартах качества муниципальных услуг»;

14) Постановление Главы Томского района (Главы Администрации) от 23.11.2009 № 272/3 «Об утверждении консолидированного перечня муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями Томского района» (с изменениями и дополнениями);

15) Постановление Главы Калтайского сельского поселения (Главы Администрации) от \_\_\_ 2012 № \_\_ «Об утверждении перечня муниципальных услуг, оказываемых за счет средств бюджета Калтайского сельского поселения».

**6. Технология оказания муниципальной услуги** – действия, которые должны быть произведены в процессе оказания муниципальной услуги:

- 1) организация, руководство и обеспечение бесперебойной работы любительских творческих коллективов, кружков, студий, любительских объединений, клубов по интересам;
- 2) организация и проведение спортивно-массовых мероприятий;
- 3) проведение массовых праздников и представлений, народных гуляний, обрядов;
- 4) организация и проведение вечеров отдыха, танцевальных вечеров, дискотек, концертов и других мероприятий.

6.1. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги:

6.1.1. Культурно-досуговые учреждения (далее – клубы), как структурные подразделения муниципального бюджетного учреждения, должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения. Клубы должны размещаться в каждом населённом пункте в пределах территориальной доступности для жителей сельского поселения.

6.1.2. Режим работы учреждений клубов определяется документами учреждения (Уставом, приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка).

6.1.3. В здании клубов должны быть предусмотрены следующие помещения:

- зрительные залы;
- фойе;
- репетиционные помещения;
- вспомогательные (служебные) помещения;
- технические помещения.

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

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

6.1.4. Помещение поставщика муниципальной услуги оснащается технологическим оборудованием, мебелью, отвечающими установленным требованиям и обеспечивающими надлежащее качество услуг по библиотечному обслуживанию населения;

6.1.5. Спортивные сооружения должны соответствовать требованиям, установленным для спортивных сооружений данного вида.

## 6.2. Требования к техническому оснащению.

6.2.1. Каждый клуб должен быть оснащен специальным оборудованием и аппаратурой (в соответствии с назначением помещений), отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

6.2.2. В зависимости от типа клубов, он должно иметь следующее техническое оснащение:

1) В театральных и зрительных залах:

- световое оборудование;
- оборудование сцены
- звуковое оборудование;
- систему приточно-вытяжной вентиляции.

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

- систему освещения;
- систему приточно-вытяжной вентиляции;
- теплоцентраль;
- технические помещения:
- микшерные пульта;
- щиты управления электроснабжением;
- иное оснащение в зависимости от вида деятельности культурно-досугового учреждения.

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

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

Состояние электрического оборудования определяется путем проведения визуального осмотра, ежегодных замеров сопротивления изоляции.

6.2.4. Спортивный инвентарь и оборудование для проведения спортивно-массовых мероприятий должны отвечать соответствующим требованиям, обеспечивающим возможность занятия конкретным видом спорта на любительском уровне.

6.3. Требования к технологии оказания муниципальной услуги.

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

6.3.2. Основными причинами отказа в оказании культурно-массовых услуг являются следующие: нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения либо демонстрирующего свою враждебность и агрессивность.

6.3.3. Культурно-массовые услуги осуществляют учреждения культурно-досугового типа. В зависимости от направления деятельности учреждения культурно-досугового типа делятся по видам:

1) Дом культуры.

2) Клуб.

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

а) Для расширения возможностей жителей в получении культурно-массовых услуг.

б) Для содержательного досуга и общения жителей, постоянного развития и совершенствования основных направлений культурно-досуговой деятельности в соответствии с потребностями населения.

в) Для осуществления прав граждан на приобщение к ценностям культуры.

6.3.5. Видами деятельности культурно-досуговых учреждений являются:

- Создание и организация работы творческих коллективов, студий и кружков любительского творчества, любительских объединений и клубов по интересам, иных общественных формирований клубного типа;
- Организация и проведение концертов, фестивалей, смотров, конкурсов, выставок и других форм показа результатов творческой деятельности клубных формирований;
- Организация спектаклей, концертов, других театрально-зрелищных мероприятий с участием самодеятельных и профессиональных коллективов (сельский дом культуры, организация выставок из собраний музеев, частных лиц, организаций и учреждений);
- Организация массовых театрализованных праздников и представлений, в том числе площадных, народных гуляний;
- Организация досуга различных групп населения: вечеров отдыха и танцев, дискотек, молодежных балов, карнавалов, детских утренников, игровых и познавательных программ, корпоративных праздников;

6.3.6. Предоставление культурно-массовых услуг в сфере организации, подготовки и проведения культурно-массовых, зрелищных мероприятий, фестивалей, выставок осуществляется в соответствии с программами и планами Калтайского сельского поселения, утвержденными Решением Совета Калтайского сельского поселения, социальными и коммерческими заказами от населения.

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

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

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

6.3.8. Качественное оказание услуг в сфере культуры должно:

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

6.3.9. Проведение официальных физкультурно-оздоровительных и спортивно-массовых мероприятий включает в себя следующие этапы:

- 1) подготовка документации;
- 2) организационная работа;
- 3) непосредственно проведение мероприятия: открытие, награждение и закрытие мероприятия;
- 4) формирование и предоставление отчетной документации.

**7. Результат муниципальной услуги, который должен быть достигнут в процессе или по окончании выполнения услуги,** - выполнение запросов получателей муниципальной услуги путем предоставления услуг культурно-досугового характера.

## **8. Порядок и условия предоставления муниципальной услуги.**

Порядок и условия предоставления муниципальной услуги устанавливаются Правилами работы культурно-досуговых учреждений, а также регламентируются Уставом муниципального бюджетного учреждения.

8.1. Продолжительность оказания муниципальной услуги:

Муниципальная услуга оказывается в часы работы учреждения не менее 6 дней в неделю. Время обслуживания получателей муниципальной услуги не должно совпадать с часами работы основной части населения. Санитарное обслуживание помещений проходит в последний четверг каждого месяца. В случае изменения расписания работы учреждения, граждане публично извещаются об изменении расписания работы (дней и часов) не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений.

Муниципальная услуга предоставляется в момент личного обращения граждан в муниципальное учреждение. При обращении пользователя в письменной форме или по электронной почте, ответ направляется на почтовый адрес или на адрес электронной почты в срок от 5 до 10 дней рабочих дней с момента регистрации запроса в зависимости от его сложности.

#### 8.2. Требования к работникам, оказывающим муниципальную услугу

Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Специалисты, оказывающие муниципальную услугу, должны иметь соответствующее занимаемой должности образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных обязанностей.

#### 8.3. Санитарно-гигиенические, противопожарные и иные обязательные требования к процессу оказания муниципальной услуги.

Здание и помещения поставщика муниципальной услуги должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг.

Все помещения, предназначенные для использования получателем муниципальной услуги, должны быть оснащены системой указателей и знаковой навигации.

#### 8.4. Порядок информирования о предоставляемой муниципальной услуге.

Поставщик муниципальной услуги обеспечивает получателя муниципальной услуги бесплатной, доступной и достоверной информацией, включающей сведения о наименовании поставщика муниципальной услуги и его местонахождении (месте его государственной регистрации), о режиме работы, перечне основных видов документов, находящихся в общем доступе, Правилах пользования учреждением.

Информация о муниципальной услуге предоставляется в доступном и наглядном месте.

Информирование получателей муниципальной услуги осуществляется посредством:

- размещения информации на официальном сайте Калтайского сельского поселения (<http://www.kaltai.tomskinvest.ru>);
- на информационных стендах в помещениях учреждения и за ее пределами;
- в рекламных проспектах, буклетах;
- в средствах массовой информации.

### **9. Система индикаторов качества муниципальной услуги**

9.1. Система индикаторов качества услуги включает в себя:

9.1.1. Количество мероприятий поселенческого уровня, а также социально значимые праздники - не менее 15 в год в каждом населённом пункте поселения.

9.1.2. Разнообразие тематической направленности - не менее 5 направлений в год.

9.1.3. Организация и проведение не менее 10 концертных выступлений, - количество мероприятий на одно клубное формирование - не менее 3 в год.

9.1.4. Наполняемость участниками клубных формирований - не менее 5 человек на одно формирование.

9.1.5. Количество участников базовых творческих коллективов - не менее 10 человек в клубах каждого населённого пункта;

9.1.6. Количество часов занятий в каждом клубном формировании.

9.1.7. Количество официальных физкультурных и спортивных массовых мероприятий – не менее 12 мероприятий в год.

9.2. В случае превышения спроса на муниципальную услугу администрация учреждения культуры вправе на основе имеющихся заявок увеличить количество концертов, сеансов для удовлетворения спроса населения. Сроки удовлетворения заявок определяются возможностями поддерживать текущий репертуар, но не могут превышать один концертный сезон.

9.3. Порядок подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на качество муниципальной услуги осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

## **II. В сфере библиотечного обслуживания населения.**

**1. Наименование муниципальной услуги - библиотечное обслуживание населения.**

**2. Содержание муниципальной услуги – осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки; осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки; проведение культурно-просветительских мероприятий, выставок, фестивалей, конкурсов, конференций и иных мероприятий в сфере культуры и художественного образования силами учреждения, работа по участию в указанных мероприятиях, проводимых иными учреждениями (организациями); формирование и учет фонда документов библиотек.**

**3. Категория получателей муниципальной услуги – население Калтайского сельского поселения.**

**4. Группа получателей муниципальной услуги – физические и юридические лица.**

**5. Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации, Томской области, Администрации Томского района, Администрации Калтайского сельского поселения, содержащих обязательные требования к объему муниципальной услуги, порядку и условиям ее оказания, а также иные обязательные характеристики муниципальной услуги, служащий основанием для установления стандарта муниципальной услуги:**

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131 – ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 №78-ФЗ «О библиотечном деле» (с изменениями и дополнениями);
- Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997 № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;
- Приказ министерства культуры Российской Федерации от 22.06.1998 № 341 «О формировании государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;
- Приказ министерства культуры Российской Федерации от 02.12.1998 № 590 «Об утверждении «Инструкции об учете библиотечного фонда»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 №1063-р «О социальных нормативах и нормах»;
- Приказ министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 20.02.2008 №32 «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)»;

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

- Закон Томской области «О библиотечном деле и обязательном экземпляре документов в Томской области» (принят решением Государственной Думы Томской области от 09.10.1997 №573);

- Постановление Главы Томского района (Главы Администрации) от 25.06.2009 №155 «О стандартах качества муниципальных услуг»;

- Постановление Главы Томского района (Главы Администрации) от 23.11.2009 № 272/3 «Об утверждении консолидированного перечня муниципальных услуг, оказываемых муниципальными учреждениями Томского района» (с изменениями и дополнениями);

- Постановление Главы Калтайского сельского поселения (Главы Администрации) от \_\_\_ 2012 № \_\_ «Об утверждении перечня муниципальных услуг, оказываемых за счет средств бюджета Калтайского сельского поселения».

**6. Технология оказания муниципальной услуги** – действия, которые должны быть произведены в процессе оказания муниципальной услуги:

1) работа с подписными и издательскими каталогами, изучение читательского спроса, проведение подписной кампании и закупка книг, каталогизация фондов, проведение реставрационных мероприятий;

2) выдача документов в отделах абонентов, через систему межбиблиотечного абонемента (взаимное предоставление во временное пользование документов из фонда поставщика муниципальной услуги) по запросам получателей муниципальной услуги;

3) организация деятельности литературных и краеведческих объединений, проведение конкурсов, выставок и презентаций, образовательных и просветительских мероприятий;

4) предоставление дополнительных платных услуг, в том числе ксерокопирование, сканирование материалов из библиотечного фонда, компьютерный набор документов, тематический поиск в сети Интернет;

5) методическое обеспечение развития библиотек Томского района, организация и проведение семинаров, практикумов и стажировок для сотрудников библиотек района.

**6.1. Требования к материально-техническому обеспечению оказания муниципальной услуги:**

1) здание поставщика муниципальной услуги может быть специально отведенным, блок-пристройкой к жилому или общественному зданию, либо специально приспособленное помещение жилого или общественного здания;

2) помещения поставщика муниципальной услуги должны обеспечивать свободное удобство пользования библиотекой и работы в ней. В помещении должны быть следующие функциональные зоны:

- зона регистрации;
- зона каталогов;
- зона абонемента;
- читальная зона.

3) помещение поставщика муниципальной услуги оснащается справочно-поисковым аппаратом, в том числе электронным каталогом, обеспечивающим оперативное получение информации получателем муниципальной услуги из различных источников;

4) помещение поставщика муниципальной услуги оснащается технологическим оборудованием, мебелью, отвечающими установленным требованиям и обеспечивающими надлежащее качество услуг по библиотечному обслуживанию населения;

5) оборудование используется по назначению в соответствии с технической документацией, содержится в исправном состоянии, подлежит систематической проверке;

6) отделы обслуживания поставщика муниципальной услуги оснащаются специальными носителями информации и специальными техническими средствами для получателей услуг с проблемами зрения.

## 6.2. Требования к библиотечному фонду.

### 6.2.1. Требования к комплектованию и обновлению библиотечных фондов.

Объем фонда зависит от реальных потребностей получателей услуги, места и роли конкретной библиотеки. Средняя книгообеспеченность на одного сельского жителя составляет 7-9 томов.

Фонд библиотеки должен включать документы на разных носителях и для всех категорий получателей услуги (для детей – от 30% до 50% общего фонда, документы на специальных носителях для слепых и слабовидящих, справочные и библиографические издания – не менее 10% от общего фонда).

Объем пополнения книжного фонда должен рассчитываться исходя из количества населения в районе (минимальная количественная величина – 250 книг на 1 тыс. человек).

Объем фонда периодических изданий определяется из расчета 10 изданий на 1 тыс. жителей.

В библиотеке должна быть информация обо всей поступающей в библиотеку литературе.

### 6.2.2. Требования к обеспечению сохранности библиотечных фондов.

Библиотека обязана обеспечивать сохранность фонда и нормальное физическое состояние документов. Сохранность фонда зависит от востребованности со стороны получателей услуги, а также от состояния документов, степени их износа.

Для обеспечения сохранности в процессе использования библиотечного фонда применяются такие средства защиты, как копирование документов, перевод документов на новые носители.

**7. Результат муниципальной услуги, который должен быть достигнут в процессе или по окончании выполнения услуги,** - выполнение библиотечных и информационных запросов получателей муниципальной услуги путем предоставления информации о наличии документов в фонде поставщика муниципальной услуги и выдачи во временное пользование документов из указанного фонда через систему абонементов и читального зала на сроки, определенные в Правилах пользования библиотекой.

## **8. Порядок и условия предоставления муниципальной услуги.**

Порядок и условия предоставления муниципальной услуги устанавливаются Правилами пользования библиотекой, определяющими взаимоотношения пользователя с библиотекой, общий порядок организации обслуживания пользователей, порядок доступа к фондам библиотеки, права и обязанности пользователей, а также регламентируются Уставом библиотеки.

### 8.1. Продолжительность оказания муниципальной услуги:

Муниципальная услуга оказывается в часы работы библиотеки не менее 6 дней в неделю. Время обслуживания получателей муниципальной услуги не должно совпадать с часами работы основной части населения. Санитарное обслуживание помещений библиотеки проходит в последний четверг каждого месяца. В случае изменения расписания работы библиотеки, публично известить своих пользователей об изменении расписания работы (дней и часов) не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений.

Муниципальная услуга предоставляется в момент личного обращения пользователя в библиотеку. При обращении пользователя в письменной форме или по электронной почте, ответ направляется на почтовый адрес или на адрес электронной почты в срок от 5 до 10 дней рабочих дней с момента регистрации запроса в зависимости от его сложности.

Время, затраченное на оказание справочной и консультативной помощи пользователям библиотеки в поиске и выборе источника информации, обслуживание одного пользователя библиотеки соответствует межотраслевым нормам времени на работы, выполняемые в библиотеках, утвержденные постановлением Министерства труда и социального развития РФ от 03.02.1997 № 6 «Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках».

#### 8.2. Требования к работникам, оказывающим муниципальную услугу

Библиотека должна располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Специалисты, оказывающие муниципальную услугу, должны иметь соответствующее занимаемой должности образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных обязанностей.

8.3. Санитарно-гигиенические, противопожарные и иные обязательные требования к процессу оказания муниципальной услуги.

Здание и помещения поставщика муниципальной услуги должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг.

Все помещения, предназначенные для использования получателем муниципальной услуги, должны быть оснащены системой указателей и знаковой навигации.

#### 8.4. Порядок информирования о предоставляемой муниципальной услуге.

Поставщик муниципальной услуги обеспечивает получателя муниципальной услуги бесплатной, доступной и достоверной информацией, включающей сведения о наименовании поставщика муниципальной услуги и его местонахождении (месте его государственной регистрации), о режиме работы, перечне основных видов документов, хранящихся в библиотечном фонде, Правилах пользования библиотекой.

Информация о муниципальной услуге предоставляется в доступном и наглядном месте.

Информирование получателей муниципальной услуги осуществляется посредством:

- размещения информации на официальном сайте Калтайского сельского поселения (<http://www.kaltai.tomskinvest.ru>);

- на информационных стендах в помещении библиотеки и за ее пределами;
- в рекламных проспектах, буклетах;
- в средствах массовой информации.

### 9. Система индикаторов качества муниципальной услуги

Система индикаторов качества услуги включает в себя:

- 9.1. сохранность объема книговыдачи;
- 9.2. количество зарегистрированных пользователей;
- 9.3. читаемость (среднее количество книг, выданных одному читателю в год);
- 9.4. количество выполненных справок и консультаций;
- 9.5. количество мотивированных жалоб на некачественную муниципальную услугу;
- 9.6. обновляемость библиотечного фонда.

## IV. Контроль за соблюдением стандарта качества муниципальной услуги

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

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

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

Выявленные недостатки по оказанию услуг в сфере культурно-массового обслуживания анализируются, и в случае, если вина доказана, сотрудник привлекается к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

1.2. Внешний контроль – осуществляется администрацией Калтайского сельского поселения в части соблюдения качества муниципальной услуги путем:

- Проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период.
- Анализа обращений и жалоб граждан в администрацию Калтайского сельского поселения, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям.
- Проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка жалоб культурно-досугового учреждения по факту принятия мер по жалобам.

2. Плановые контрольные мероприятия проводятся директорами муниципальных учреждений и администрацией сельского поселения ежеквартально, внеплановые - по поступлению жалоб на качество услуг.

Ежемесячно на совещании руководителей муниципальных учреждений культуры, проводимом главой сельского поселения, руководитель каждого культурно-досугового учреждения представляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах (при необходимости).

3. Для оценки качества и безопасности услуг директора муниципальных учреждений и администрация сельского поселения использует следующие основные методы контроля:

3.1. Визуальный - проверка состояния культурно-досуговых учреждений.

3.2. Аналитический - проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги, и другие.

3.3. Измерительный - проверка с использованием средств измерений и испытаний технического состояния оборудования.

3.4. Экспертный - опрос творческих работников и других лиц о состоянии качества и безопасности услуг, оценка результатов опроса.

3.5. Социологический - опрос или интервьюирование получателей услуг, оценка результатов опроса (с привлечением соответствующего отдела администрации).

4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта получателями услуг могут направляться как непосредственно в культурно-досуговое учреждение, предоставляющее услуги, так и в администрацию Калтайского сельского поселения.

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

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Стандарта должны быть рассмотрены руководителем культурно-досугового учреждения либо директором муниципального учреждения в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах. Жалоба может быть составлена в свободной форме.

При подтверждении факта некачественного предоставления услуги руководитель учреждения привлекается к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

## **V. Ответственность за качество оказания услуг, предоставляемых культурно-досуговым учреждением**

1. Работа культурно-досуговых учреждений по предоставлению услуг в области культуры должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг.
2. Руководитель культурно-досугового учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг.
3. Приказом руководителя учреждения в культурно-досуговом учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуги в соответствии с настоящим Стандартом, а также сформирована служба контроля за качеством предоставления культурно-массовой услуги в соответствии с настоящим Стандартом, состоящая из специалистов.
4. Руководитель культурно-досугового учреждения обязан:
  - 4.1. Обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения.
  - 4.2. Четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества предоставляемых услуг.
  - 4.3. Организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги в соответствии с требованиями Стандарта.
  - 4.4. Обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества.
  - 4.5. Обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и настоящего Стандарта.

## **VI. Критерии оценки качества культурно-массовых услуг**

1. Критериями оценки качества культурно-массовых услуг являются:
  - 1.1. Полнота предоставления услуг в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями их предоставления.
  - 1.2. Результативность предоставления культурно-массовых услуг по результатам оценки соответствия оказанных услуг Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.
2. Качественное предоставление культурно-массовых услуг характеризуют:
  - 2.1. Эстетичность, комфортность, социальная адресность, точность, своевременность, актуальность и безопасность культурно-массовых услуг.
  - 2.2. Точность и своевременность исполнения услуг: учреждение должно оказывать выбранный получателем вид услуги в сроки, установленные действующими правилами оказания услуг или договором об оказании услуг.
  - 2.3. Эстетичность и комфортность: оказываемая услуга должна соответствовать требованиям эстетичности, оформление культурно-досуговых учреждений, мест оказания услуг и их интерьеров должно соответствовать информационно-композиционной целостности и гармоничности, обеспечивать удобство и комфортность их использования получателями услуг.
3. Требования социальной адресности должны предусматривать:
  - 3.1. Доступность и обеспеченность населения услугами, соответствие услуги ожиданиям различных групп получателей услуг.
  - 3.2. Создание условий для развития личности.
  - 3.3. Оптимальность использования ресурсов культурно-досугового учреждения.
  - 3.4. Удовлетворенность населения предоставлением культурно-досуговой услуги.