**РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ   
КРАСНОСУЛИНСКИЙ РАЙОН**

**АДМИНИСТРАЦИЯ  
ГУКОВО-ГНИЛУШЕВСКОГО**

СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

14.10.2014 № 123/1 х. Гуково

Об утверждении Стандартов качества предоставления муниципальных услуг муниципальными бюджетными учреждениями культуры Гуково-Гнилушевского сельского поселения

В целях повышения качества бюджетных (муниципальных) услуг в области культуры, предоставляемых населению учреждениями культуры Гуково-Гнилушевского сельского поселения, создания системы контроля за непосредственными результатами деятельности бюджетных учреждений со стороны получателей бюджетных услуг, создания стимулов для ориентации муниципальных учреждений культуры Гуково-Гнилушевского сельского поселения на запросы потребителей бюджетных услуг, повышения их качества и зависимости финансирования от реальных результатов работы, в соответствии с требованиями статьи 69.2 Бюджетного кодекса Российской Федерации, руководствуясь ст. 30 Устава муниципального образования «Гуково-Гнилушевское сельское поселение», Администрация Гуково-Гнилушевского сельского поселения,-

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить:

1.1. Стандарт качества предоставления муниципальных услуг муниципального бюджетного учреждения культуры «Гуково-Гнилушевский сельский Дом культуры» (приложение № 1).

1.2. Стандарт качества предоставления муниципальных услуг муниципального бюджетного учреждения культуры Красносулинского района «Библиотека Гуково-Гнилушевского сельского поселения» (приложение № 2).

2. Довести настоящее постановление до руководителей и сотрудников подведомственных учреждений культуры.

3. Обеспечить соблюдение установленных требований Стандарта подведомственными учреждениями культуры, установить контроль за соблюдением требований, установленных в Стандарте.

4. Признать утратившим силу постановление Администрации Гуково-Гнилушевского сельского поселения от 01.12.2011 № 144 «Об утверждении Административных регламентов и Стандартов качества предоставления муниципальных услуг муниципальных бюджетных учреждений культуры».

5. Настоящее постановление вступает в силу с момента его обнародования.

6. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Гуково-Гнилушевского

сельского поселения Г.В. Щербаков

Приложение № 1

к Постановлению

Администрации

Гуково-Гнилушевского

сельского поселения

от 14.10.2014 № 123/1

**СТАНДАРТ**

**качества предоставления муниципальных услуг**

**МБУК «Гуково – Гнилушевский СДК»**

**Информационные данные**

1. РАЗРАБОТАН – МБУК «Гуково-Гнилушевский СДК»

2. ВВЕДЕН – впервые

3. СРОК ПЕРЕСМОТРА – по мере необходимости

4. Стандарт является интеллектуальной собственностью МБУК «Гуково-Гнилушевский СДК» и не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в любом виде вне Красносулинского района без разрешения директора МБУК «Гуково-Гнилушевский СДК»

**Содержание**

I. Общие положения

[1. Область применения 2](file:///D:\Documents%20and%20Settings\Arhipova\My%20Documents\стандарты\Новая%20папка\Стандар2.doc#_Toc199829785)

[2.Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальных услуг. Термины и определения. Сокращения и обозначения 3](file:///D:\Documents%20and%20Settings\Arhipova\My%20Documents\стандарты\Новая%20папка\Стандар2.doc#_Toc199829786)

[3. Основные факторы, влияющие на качество услуг культурно-досуговых учреждений МБУК «Гуково-Гнилушевский СДК» 6](file:///D:\Documents%20and%20Settings\Arhipova\My%20Documents\стандарты\Новая%20папка\Стандар2.doc#_Toc199829787)

[II. Требования к качеству оказания услуг](file:///D:\Documents%20and%20Settings\Arhipova\My%20Documents\стандарты\Новая%20папка\Стандар2.doc#_Toc199829788)

[1.Качество услуг по организации досуга и обеспечения жителей услугами культурно-досуговых учреждений 13](file:///D:\Documents%20and%20Settings\Arhipova\My%20Documents\стандарты\Новая%20папка\Стандар2.doc#_Toc199829788)

[III Ресурсы 18](file:///D:\Documents%20and%20Settings\Arhipova\My%20Documents\стандарты\Новая%20папка\Стандар2.doc#_Toc199829794)

[IV Отчетные документы 18](file:///D:\Documents%20and%20Settings\Arhipova\My%20Documents\стандарты\Новая%20папка\Стандар2.doc#_Toc199829795)

[V Распределение ответственности 18](file:///D:\Documents%20and%20Settings\Arhipova\My%20Documents\стандарты\Новая%20папка\Стандар2.doc#_Toc199829796)

**I. Общие положения**

# 1. Область применения.

1.1. Настоящий стандарт устанавливает основные положения, определяющие качество услуг культурно-досуговых учреждений, оплачиваемых (финансируемых) из средств местного бюджета Гуково-Гнилушевского сельского поселения.

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

1.2.1.Создание условий для организации досуга и обеспечения жителей услугами организаций культуры (на базе учреждений клубного типа).

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

2.1 Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальных услуг.

В настоящем стандарте использованы следующие нормативные документы:

Конституция Российской Федерации

|  |  |
| --- | --- |
| Федеральный закон от 31.12.2005г. № 199-ФЗ | «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с разграничением полномочий» |
| Федеральный закон от 06.10.2003г. № 131-ФЗ | «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» |
| Закон РФ от 09.10.1992 № 3612-1 | «Основы Законодательства РФ о культуре» |
| Федеральный закон от 01.01.1999 № 7-ФЗизм. | «О народных художественных промыслах» |
|  |  |
| Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 № 69-ФЗ (ред. от 18.12.2006, с изм. 12.03.2014)  Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 №609 | «О пожарной безопасности»;  «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства» |
|  |  |
| Постановление Правительства РФ от 07.12.1996 № 1449  Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р (в ред. распоряжения Правительства РФ от 13.07.2007 N 922-р)  Областной закон Ростовской области от 10.12.2010г. № 525-ЗС  Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52113-2003  утв. Постановлением Госстандарта РФ от 28.07.2003 №253-ст  Государственный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 9001-2001. Утв. Постановлением Госстандарта РФ от 15.08.2001 №333-ст  Распоряжение Правительства РФ от 03.07.1996 № 1063-р (в редакции Правительства РФ от13.07.2007 №923-р)  Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций РФ№32 от 20.02.2008 г.  Решение Собрания депутатов Красносулинского района № 34 от29.06.05 г.  Решение собрания депутатов Красносулинского района № 116 от 19.03.2008 г. | «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»  «О социальных нормах и нормативах»;  «О культуре»  «Услуги населению. Номенклатура показателей качества»  «Системы менеджмента качества. Требования»  «О социальных нормативах и нормах»  «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры»  «Об утверждении Устава муниципального образования «Гуково-Гнилушевское сельское поселение»  Об утверждении комплексной программы профилактики правонарушений в Красносулинском районе на 2008-2010 г.г.» |

2.2 Термины и определения применяемые в настоящем Стандарте:

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

Контроль качества услуги - деятельность по определению значений показателей качества услуги (процесса оказания услуги).

Организация досуга населения - проведение культурно-досуговыми учреждениями массовых мероприятий культурно-познавательного и развлекательного характера, организация студий, творческих любительских, самодеятельных коллективов, объединений, клубов по интересам, в том числе декоративно-прикладного творчества и художественных промыслов.

Оценка качества услуги - количественное или качественное определение степени соответствия показателя качества услуги (процесса оказания услуги) установленным требованиям.

Показатель качества услуги (обслуживания) - количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги (обслуживания), составляющих ее (его) качество.

Получатели услуги – население Красносулинского района, имеющее желание и возможность посетить (посещающее) муниципальные учреждения культуры с целью культурного развития и духовного обогащения, развития творческих, интеллектуальных, нравственных способностей.

Ресурсы *-*средства, запасы, возможности, источники чего-либо.

Стандарт на услугу - стандарт, устанавливающий требования, которым должна удовлетворять услуга, с тем, чтобы обеспечить соответствие ее назначению.

Учреждение клубного типа (*культурно-досуговое учреждение) -*организация, основной деятельностью которой является предоставление населению разнообразных услуг социально-культурного, просветительского, оздоровительного и развлекательного характера, создание условий для занятий любительским художественным творчеством.

2.3 Обозначения и сокращения.

Наиболее часто встречающиеся в стандарте сокращения:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| РФ | - | Российская Федерация; |
| МС | - | международный стандарт; |
| МБУК | - | муниципальное бюджетное учреждение культуры; |
| НД | - | нормативный документ; |

3. Основные факторы, влияющие на качество услуг, предоставляемых населению Гуково-Гнилушевского сельского поселения

# культурно-досуговыми учреждениями.

Основными факторами, влияющими на качество услуг, предоставляемых населению культурно-досуговыми учреждениями, являются:

* наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционируют учреждения культурно-досугового типа;
* условия размещения и режим работы культурно-досуговых учреждений;
* специальное техническое оснащение учреждений (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);
* укомплектованность специалистами и их квалификация;
* наличие информации об учреждениях, порядке и правилах предоставления услуг населению;
* наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждений.

**3.1 Документы, в соответствии с которыми функционируют учреждения.**

1) Устав муниципальных учреждений культуры (основной организационный документ, регламентирующий деятельность);

должен включать в себя следующие сведения:

- наименование и местоположение, юридический статус;

- правоспособность учреждения;

- цели и предмет деятельности учреждения;

- права и обязанности учреждения, его ответственность;

- управление учреждением, имущество и финансы учреждения;

- организация, оплата и дисциплина труда;

- порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации.

Устав должен быть утвержден учредителем, зарегистрирован в Федеральной налоговой службе. Цели деятельности муниципального учреждения культуры должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры.

1. Руководства, правила, методики, инструкции, положения, которые должны регламентировать процесс предоставления услуг, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы учреждения.

В муниципальных бюджетных учреждениях МБУК «Гуково-Гнилушевский СДК» используются следующие основные руководства и правила:

-правила внутреннего трудового распорядка;

-трудовые коллективные договоры;

-распоряжения и приказы

При оказании услуг в муниципальных учреждениях культурно-досугового типа используются следующие инструкции:

-инструкции персонала учреждения (должностные инструкции);

-инструкции по охране труда в учреждении;

-инструкции по эксплуатации оборудования;

-инструкции для персонала при угрозе или возникновении террористических актов;

-инструкции о мерах пожарной безопасности учреждении;

-иные инструкции.

Основными положениями в муниципальных учреждениях культурно-досугового типа являются:

- положение о муниципальном учреждении культуры клубного типа

- положение о структурных подразделениях муниципального

учреждения клубного типа;

- положения о клубных формированиях действующих в учреждении;

- положение об оплате труда работников муниципального

учреждения клубного типа;

- положение о предоставлении платных услуг;

- положение о премировании;

- положение об аттестации творческих и руководящих работников;

-иные положения.

3) Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру:

-технические паспорта на используемое оборудование, включая инструкции для пользования на русском языке;

- сертификаты соответствия на оборудование;

-инвентарные описи основных средств.

Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии. Техническое освидетельствование должно проводиться в установленные сроки с составлением соответствующих документов.

4) Нормативно-правовые акты Российской Федерации и Ростовской области, министерства культуры области, Администрации Красносулинского района.

1. Прочие документы: штатное расписание, перечень услуг, оказываемых МБУК «Гуково-Гнилушевский СДК»; паспорт каждого клубного учреждения, журналы учета работы учреждения и клубных формирований.

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

**3.2 Условия размещения и режим работы учреждений.**

Учреждения и их структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных или приспособленных зданиях и помещениях, доступных для населения.

Культурно-досуговые учреждения должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью. Учреждения должны быть обеспечены удобными подъездами и подходами, иметь электрическое освещение в вечернее и ночное время, а также иметь запасной (пожарный) выход и подъезд для производственных целей самих учреждений.

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

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

В зданиях учреждений культурно-досугового типа должны быть предусмотрены следующие помещения:

Муниципальное бюджетных учреждение культуры «Гуково - Гнилушевский сельский Дом культуры» Гуково - Гнилушевского сельского поселения;

зрительный зал; танцевальный зал;

помещение для уголка народной традиционной культуры;

помещения для работы клубных формирований;

вспомогательные (служебные) помещения;

технические помещения.

Сельские клубы - структурные подразделения

зрительный зал;

фойе;

помещение для работы клубных формирований;

техническое помещение.

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

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

3.2.1Режим работы культурно-досуговых учреждений должен соответствовать следующим требованиям:

Начало работы – не ранее 8.00

Окончание не ранее 17.00

Обязательным условием режима работы является работа в выходные и

праздничные дни.

Время работы клубного учреждения не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения, с этой целью устанавливается гибкий график работы учреждения, утвержденный локальным актом учреждения.

**3.3 Специальное техническое оснащение учреждения.**

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

В зависимости от типа культурно-досуговое учреждение должно иметь следующее техническое оснащение:

в зрительных залах:

- световое оборудование;

- оборудование сцены (антрактно-раздвижной занавес);

- звуковое оборудование;

- микшерские пульты;

- кино- и видеопроекционное оборудование;

в фойе, репетиционных, вспомогательных (служебных) помещениях:

- систему освещения;

- систему отопления.

Специальное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению, содержать в технически исправном состоянии.

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

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

Сотрудники клубных учреждений должны пройти подготовку по оказанию первой медицинской помощи.

Клубные учреждения должны соблюдать правила пожарной безопасности, руководствоваться стандартами, строительными нормами и другими утвержденными в установленном порядке нормативными документами, регламентирующими требования безопасности.

**3.4 Укомплектованность учреждений специалистами и их квалификация.**

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

Предоставление услуг осуществляют следующие виды персонала:

- творческий персонал (художественные руководители, культорганизаторы, руководители кружков, коллективов СНТ, аккомпаниаторы, хореографы, хормейстеры, концертмейстеры, звукорежиссер);

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

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

Все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке. Творческие работники муниципальных учреждений культуры один раз в три года проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации специалистов и руководящих работников муниципальных учреждений культуры и спорта Красносулинского района, разработанном учреждением. По результатам аттестации творческим работникам присваиваются разряды, соответствующие определенному уровню квалификации.

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

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

В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»:

Каждое 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;

путем:

- публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

- размещения на информационных стендах информации об учреждении,

планируемых культурно- массовых мероприятиях, фестивалях, ярмарках,

выставках;

-информационное сопровождение может обеспечиваться за счет

тематических публикаций и телепередач.

- оповещение граждан (анонс) о планируемых мероприятиях может быть

осуществлено путем размещения информации на баннерах, рекламных

щитах, афишах, в средствах массовой информации.

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

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

* перечень основных услуг, предоставляемых учреждением;

- ежемесячный план работы клубного учреждения, утвержденный учредителем;

- график работы клубного учреждения и клубных формирований;

* информация о возможности влияния потребителя на качество услуги;
* информация о возможности оценки качества услуги потребителем.

**3.6 Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью учреждения.**

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

3.6.1 Внутренний контроль проводится руководителем культурно-досугового учреждения.

Внутренний контроль подразделяется на:

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

- контроль мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);

- итоговый контроль (анализ деятельности учреждения по результатам года).

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

3.6.1. Отдел культуры и спорта Красносулинского района осуществляет внешний контроль за деятельностью культурно-досуговых учреждений в части соблюдения качества услуг путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

- анализа обращений и жалоб граждан в администрацию поселения отдел культуры и спорта Красносулинского района, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

Плановые контрольные мероприятия проводятся отделом культуры и спорта Красносулинского района ежеквартально, внеплановые – по мере поступления жалоб на качество услуг.

Ежемесячно на совещании руководителей муниципальных учреждений культуры района, проводимом начальником отдела культуры и спорта Красносулинского района, руководитель каждого муниципального клубного учреждения представляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах.

Для оценки качества и безопасности услуг отдел культуры и спорта Красносулинского района использует следующие основные методы контроля:

- визуальный – проверка состояния культурно-досуговых учреждений;

- 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;

- экспертный – опрос творческих работников и других лиц о состоянии качества и безопасности услуг, оценка результатов опроса;

- социологический – интервьюирование или анкетирование получателей услуг, оценка результатов опроса.

**3.7. Порядок обжалования нарушений настоящего Стандарта**

Лицо, подающее жалобу (далее – заявитель) на нарушение требований Стандарта качества услуг культурно-досуговых учреждений Красносулинского района при условии его дееспособности, может обжаловать нарушения следующими способами:

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

-жалоба руководителю учреждения;

-жалоба в отдел культуры и спорта Красносулинского района;

-обращение в суд.

За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушения могут родители.

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

Жалоба руководителю учреждения или в отдел культуры и спорта Красносулинского района может быть в письменной или устной форме. Муниципальное учреждение, оказывающее услуги, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

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

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

Руководитель учреждения или начальник отдела культуры и спорта Красносулинского района при приеме жалоб заявителя может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по устранению факта нарушения и удовлетворения требований заявителя;

- аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

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

В случае подтверждения факта нарушения требований Стандарта, руководитель учреждения или заведующий отделом культуры приносит извинения заявителю от лица учреждения за имевший место факт нарушения.

Подача и рассмотрение жалоб в отдел культуры и спорта Красносулинского района осуществляется в порядке, установленном Федеральным Законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

**3.8 Ответственность за качество оказания услуг, предоставляемых культурно-досуговым учреждением:**

Работа муниципальных культурно-досуговых учреждений по предоставлению услуг должна быть направлена на полное удовлетворение потребностей населения, непрерывное повышение качества услуг.

Руководитель муниципального 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.

Руководитель муниципального культурно-досугового учреждения обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения,

2) организовать информационное обеспечение процесса оказания услуг в соответствии с требованиями Стандарта;

3) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта качества;

4) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуг и настоящего Стандарта.

# 

# II. Требования к качеству оказания услуг.

# Качество услуги по созданию условий для организации досуга и обеспечения жителей услугами культурно-досуговых учреждений.

* 1. Сведения об услуге:

*Наименование услуги*: создание условий для организации досуга и обеспечения жителей услугами культурно-досуговых учреждений

*Содержание услуги:*

1 группа. *Услуги, ориентированные на формирование личности*:

– создание и организация работы клубных формирований;

– демонстрация кинофильмов и видеопрограмм;

– просветительская деятельность: организация работы лекториев, народных университетов, проведение тематических вечеров, устных журналов, творческих встреч;

– создание благоприятных условий для неформального общения посетителей клубного учреждения: организация работы клубных гостиных, салонов, игротек;

– организация спортивных, физкультурно-оздоровительных программ: работа спортивно–оздоровительных клубов и секций, групп здоровья, проведение соревнований;

2 группа. Д*осуговые услуги:*

– показ результатов творческой деятельности клубных формирований:

проведение фестивалей, смотров, конкурсов, выставок, отчетных концертов;

–проведение спектаклей, концертов, в том числе и с участием

профессиональных коллективов;

–проведение праздников, народных гуляний, обрядов и ритуалов в

соответствии с местными обычаями и традициями;

– организация досуга различных групп населения: проведение вечеров отдыха,

танцевальных вечеров, дискотек, молодёжных балов, детских утренников,

игровых, развлекательных программ;

*Получатели услуги:* население Гуково-Гнилушевского сельского поселения

***Единицы измерения(объемные показатели):***

По 1 группе услуг показателем служит **- число клубных формирований;**

**(не менее 2-х КФ на 1-го специалиста);**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **7-10 постоянно действующих в течение года клубных формирований** | **До 7 постоянно действующих в течение года клубных формирований** |
|  | МБУК «Гуково – Гнилушевский СДК»  Гуково – Гнилушевское с.п. | «Новоровенецкий СК»  «Васецкий СК»  Гуково – Гнилушевское с.п. |

По 2 группе услуг показателем служит - **количество мероприятий, *соотнесенное с числом специалистов учреждения:***

Для СДК и СК – структурных подразделений не более 220 мероприятий

**1.2. Требования к технологии оказания услуги муниципального учреждения культуры:**

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

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

1) нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;

2) нахождение получателя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и так далее)

1.2.3. Услугу осуществляют учреждения Гуково-Гнилушевского сельского поселения

- Организация выполнения работ, услуг, реализация творческой продукции, проведение мероприятий по договорам с государственными, общественными предприятиями, учреждениями, организациями и отдельными гражданами.

- Организация семинаров и мастер-классов различных направлений.

- Создание клубных формирований (студий, кружков художественной самодеятельности, клубов по интересам, любительских объединений.

- Организация танцевальных вечеров, дискотек, вечеров отдыха, массовых праздников и гуляний, карнавалов, балов, маскарадов, викторин, лотерей, ярмарок, выставок продаж работ самодеятельных мастеров.

- Оказание методической и практической помощи по основным направлениям культурно-досуговой деятельности (подбор сценариев, стихов, материалов, документов по культурно-досуговой деятельности, выпуск методических рекомендаций, ориентировок)

- Организация участия творческих коллективов учреждений культуры в районных смотрах, конкурсах, фестивалях и массовых праздниках.

- Организация повышения квалификации клубных работников.

- Обслуживание летних площадок и оздоровительных лагерей для детей.

- Подбор фонограмм к мероприятиям, событиям, праздникам.

- Организация концертов, спектаклей, театрализованных представлений, развлекательных программ.

- Выполнение художественно-оформительских работ (лозунги, плакаты, стенды и другие виды наглядной агитации).

- Предоставление сценических костюмов и театрального реквизита.

1.2.4 Целями и задачами деятельности культурно-досуговых учреждений является создание условий для:

- удовлетворения общественных потребностей в сохранении и развитии народной традиционной культуры, приобщения жителей Гуково-Гнилушевского сельского поселения к творчеству, культурному развитию и самообразованию, любительскому искусству и ремеслам.

- сохранение и развитие традиционного народного художественного творчества, любительского искусства, другой самодеятельной творческой инициативы и социально-культурной активности населения.

- создание благоприятных условий для организации культурного досуга и отдыха жителей Гуково-Гнилушевского сельского поселения».

- предоставление услуг социально-культурного, просветительского, оздоровительного и развлекательного характера, доступных для широких слоев населения.

- поддержка и развитие самобытных национальных культур, народных промыслов и ремесел.

- использование новых форм организации культурного досуга с учетом потребностей различных социально-возрастных групп населения.

- создание и реализация культурно-досуговых целевых программ по сохранению и развитию культуры района и поиска оригинальных решений в традиционных формах предметов деятельности, выдвижение новых форм на основе совместного творчества специалистов и инициативных участников (посетителей, зрителей и т.д.).

1.2.5. Качественное оказание услуг должно:

1) обеспечивать расширение общего и культурного кругозора и сферы общения населения района;

2) способствовать:

- поднятию жизненного тонуса населения;

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

- развитию творческих начал у населения;

- повышению творческой активности населения, всестороннему развитию детей и подростков.

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

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

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

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

**1.3. Критерии оценки качества услуги**

1.3.1.При оценке качества услуг используются следующие критерии:

* полнота (объем) предоставления услуги в соответствии с требованиями ее предоставления;

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

1.3.2. Качественное предоставление услуги характеризуют:

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

Эстетичность и комфортность:

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

Требования социальной адресности должны предусматривать:

доступность и обеспеченность населения услугами, соответствие услуги ожиданиям различных групп получателей услуг.

Точность и своевременность исполнения услуг:

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

2) создание условий для развития личности жителей района;

3) оптимальность использования ресурсов культурно-досугового учреждения;

4) удовлетворенность населения района предоставлением культурно-досуговой услуги.

1.3.3. **Система индикаторов качества услуги:**

Индикаторы качества для клубных учреждений определяются способностью достигать поставленных Уставом учреждения общественно значимых целей и задач.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Индикаторы качества бюджетной услуги | Формула расчета | Значение индикатора |
| 1 | Индикатор конкурсной активности:  число участников клубных формирований самодеятельного народного творчества, принявших участие в фестивалях, смотрах, конкурсах (не менее областного уровня) относительно числа всех занимающихся в формированиях СНТ. | **КА = УК : УСНТ,**  где: **КА -** индикатор конкурсной активности;  **УК-**число участников формирований СНТ, принявших участие в фестивалях, смотрах, конкурсах (не менее областного уровня);  **УСНТ –** число участников всех формирований СНТ. | **0** |
| 2 | Индикатор массовости (охват населения кружковой работой) число постоянных участников клубных формирований отнесенное к числу возможных участников – население муниципального образования | **М = УФ : Н,**  Где: **М** - индикатор массовости;  **УФ –** число участников клубных формирований;  **Н -** численность населения муниципального образования. | **0,07** |
|  | Индикатор коллективного творчества: число формирований самодеятельного народного творчества отнесенное к общему числу клубных формирований | **КТ = ФСНТ : ФК,**  Где: **КТ -** индикатор коллективного творчества;  **ФСНТ** – число формирований СНТ;  **ФК  -** число клубных формирований. | **0,7** |
|  | Индикатор социальной активности населения: число посетителей мероприятий, отнесенное к числу жителей | **АС = ПМ : Чж,**  Где: **АС –** индикатор социальной активности;  **ПМ –** число посетителей мероприятий;  **Чж** - число жителей. | **0,2** |

Таблица значений индикаторов качества

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Муниципальное поселение | Индикатор социальной активности населения | Индикатор коллективного творчества | Индикатор массовости (охват населения кружковой работой) |
| 3 | Гуково – Гнилушевское с.п. МБУК «Гуково – Гнилушевский сельский Дом культуры» | 0,2 | 0,7 | 0,07 |

# III. Ресурсы

3.1. Для выполнения требований настоящего стандарта определены:

- материально-технические ресурсы;

- профессиональные ресурсы;

- финансовые ресурсы на оплату труда работников и проведение

мероприятий.

# 

# IV. Отчетные документы

Отчетными документами по настоящему стандарту являются:

- журнал регистрации согласований, изменений и дополнений по стандарту;

- протоколы совещаний по выполнению стандарта;

- отчеты согласно номенклатуре дел отдела культуры и спорта Красносулинского района по выполнению стандарта.

**V. Распределение ответственности.**

5.1 Глава Гуково-Гнилушевского сельского поселения - утверждает настоящий стандарт и изменения к нему.

5.2 Должностные лица культурно-досуговых учреждений несут ответственность за:

своевременное и качественное выполнение требований стандарта;

качество подготовки и оформления документов в соответствии с требованиями данного стандарта;

своевременное устранение несоответствий, выявленных в ходе проведения контрольных мероприятий.

Приложение № 2

к Постановлению

Администрации

Гуково-Гнилушевского

сельского поселения

от 14.10.2014 № 123/1

**Стандарт**

**качества предоставления муниципальных библиотечных услуг**

**муниципальным бюджетным учреждением культуры Красносулинского района**

**«Библиотека Гуково-Гнилушевского сельского поселения»**

**ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Стандарт качества библиотечных услуг (далее – Стандарт) муниципального бюджетного учреждения культуры Красносулинского района «Библиотека Гуково-Гнилушевского сельского поселения» (далее - Библиотека) устанавливает требования к условиям, набору и качеству услуг, оказываемых библиотекой, а также устанавливает систему оценки уровня ее ресурсного обеспечения и качества библиотечного обслуживания.

1.2*.* Стандарт качества предоставления муниципальных библиотечных услуг- обязательство Учредителя по обеспечению гарантированного финансирования из средств муниципального бюджета Гуково-Гнилушевского сельского поселения возможности получения населением муниципальных услуг в определенных объемах и определенного качества.

1.3. Настоящий Стандарт обеспечивает:

* гарантии реализации конституционных прав граждан на свободный доступ к информации и культурным ценностям;
* организацию процессов производства и предоставления библиотечных услуг на основе использования современных технологий, обеспечивающих взаимоиспользование ресурсов и информационного потенциала различных библиотек;
* соблюдение прав пользователей на получение качественных библиотечных услуг, выполняемых в соответствии с современными требованиями.

1.4. Требования настоящего Стандарта согласованы с требованиями следующих законодательных и нормативных актов:

* Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»
* Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства о культуре»
* Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций РФ № 32 от 20.02.2008 г. «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)»
* Областным законом от 10.12.2010 № 525-ЗС «О культуре»
* «ГОСТ Р 52113-2003. Национальный стандарт РФ. Услуги населению. Номенклатура показателей качества» (утвержден Постановлением Госстандарта РФ от 28.07.2003 № 253-ст, дата введения 01.07.2004 г.);

# «ГОСТ Р ИСО 9004-2010. Национальный стандарт РФ. Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества» (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 23.11.2010 N 501-ст)

# «ГОСТ 7.0-99. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения» (введен Постановлением Госстандарта РФ от 07.10.1999 N 334-ст).

# «ГОСТ Р 7.0.20-2014. Национальный стандарт РФ. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статистика: показатели и единицы исчисления" (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 21.10.2014 N 1367-ст)

# «ГОСТ 7.50-2002 Консервация документов. Общие требования» (введен Постановлением Госстандарта РФ от 05.06.2002 N 232-ст).

# «Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки», 31.10.2014г.

1.5. Основные требования к условиям обслуживания, номенклатуре и качеству услуг библиотеки должны интерпретироваться в контексте её функций и целей и корректироваться с учётом изменений, происходящих в процессе развития библиотечной деятельности.

1.6. Стандарт устанавливает базовые (минимально допустимые) нормативы ресурсного обеспечения библиотеки и оценки качества услуг.

Базовый уровень оценки качества услуг является обязательным для исполнения.

1.7. Настоящий Стандарт пересматривается каждые 3 года на предмет обеспечения максимально возможного уровня удовлетворения потребностей получателей библиотечных услуг.

В случае если по результатам рассмотрения Стандарта библиотека не вносит в него изменений и дополнений, Стандарт утверждается в прежнем содержании.

1.8. Подлежат обязательному рассмотрению предложения о совершенствовании Стандарта, поступившие от органов государственной власти, учредителя Библиотеки, общественных объединений, представляющих интересы получателей услуг или группы получателей услуг (не менее 50 человек).

**II. ОПРЕДЕЛЕНИЯ.**

2.1. В настоящем Стандарте применяются следующие термины и определения:

стандарт на услугу - стандарт, устанавливающий требования, которым должна удовлетворять услуга, с тем, чтобы обеспечить соответствие её назначению;

**стандарт качества услуг** – система требований к услугам в интересах её получателей, включающая характеристики процессов, форм, содержания и результатов оказания данных услуг, принятая нормативным правовым актом;

**Муниципальное бюджетное учреждение культуры Красносулинского района «Библиотека Гуково-Гнилушевского сельского поселения»** – общедоступные библиотеки, учреждаемые и финансируемые органом местного самоуправления "Гуково-Гнилушевское сельское поселение";

обслуживание - деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги;

**библиотечное обслуживание** – совокупность разных видов деятельности библиотеки по удовлетворению потребностей её пользователей путем предоставления библиотечных услуг;

**библиографическое обслуживание –** обеспечение потребителей библиографической информацией;

услуга - р**е**зультат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя;

социально-культурная услуга - услуга по удовлетворению духовных, интеллектуальных потребностей и поддержание нормальной жизнедеятельности потребителя;

**библиотечно-информационная услуга** – конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки;

**библиографическая услуга –** результат библиографического обслуживания, удовлетворяющий потребности в библиографической информации;

платная библиотечная услуга – результат библиотечно-информационной или иной деятельности библиотеки, удовлетворяющий с повышенным уровнем сервиса и комфортности определённую потребность пользователя;

**пользователь библиотеки** – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки на основании официальной записи в установленных библиотекой документах;

**получатель (пользователь) библиотечной услуги –** гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства или организация, обратившиеся за библиотечной услугой или информацией о ней;

исполнитель - предприятие, организация или предприниматель, оказывающие услугу потребителю;

предоставление услуги - деятельность исполнителя услуги, необходимая для обеспечения выполнения услуги;

правила обслуживания - документ, содержащий требования и нормы, регламентирующие порядок и условия обслуживания;

**правила пользования библиотекой** – документ, определяющий права и обязанности пользователей библиотеки и порядок их обслуживания;

условия обслуживания - совокупность факторов, воздействующих на потребителя услуги в процессе обслуживания.

время исполнения услуги - установленный норматив времени на исполнение услуги;

**качество услуги –** совокупность характеристик услуги, определяющих её способность удовлетворять потребности получателя в отношении результата услуги;

**качество обслуживания –** совокупность характеристик процесса и условий оказания услуги, обеспечивающих удовлетворение потребности получателя в отношении процесса оказания услуги;

**доступность услуги** – часть характеристики услуги и обслуживания, определяющая возможность получения услуги потребителями с учётом всех объективных ограничений;

**оценка качества услуги –** количественное или качественное определение степени соответствия показателя качества услуги установленным требованиям;

показатель качества услуги (обслуживания) - количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги (обслуживания), составляющих её (его) качество;

уровень качества услуги (обслуживания) - относительная характеристика качества услуги (обслуживания), основанная на сравнении фактических значений показателей ее (его) качества с нормативными значениями этих показателей.

**III. ТРЕБОВАНИЯ К УСЛОВИЯМ ОБСЛУЖИВАНИЯ**

3.1. Библиотека должна располагать достаточными ресурсами на длительную перспективу, чтобы иметь возможность поддерживать и развивать свои услуги.

3.2. Для поддержания качественного уровня обслуживания финансирование библиотечных услуг должно осуществляться на гарантированной и регулярной основе.

3.3. Основными факторами, влияющими на качество обслуживания и предоставления населению библиотечных услуг, являются:

- наличие и состояние документов, обеспечивающих функционирование библиотеки;

- условия размещения библиотеки и их материально-техническое оснащение;

- состав библиотечного фонда, его полнота и обновляемость;

- укомплектованность библиотеки специалистами и их квалификация;

- содержание информации о библиотеке, а также порядок и правила предоставления оказываемых ею услуг.

3.4. **Требования к** н**аличию и состоянию документов, обеспечивающих функционирование библиотеки:**

3.4.1.В состав документов, в соответствии с которыми библиотека должна осуществлять обслуживание пользователей, входят:

- Устав библиотеки;

- Правила пользования библиотекой;

- другие локальные акты библиотеки, регламентирующие деятельность по организации обслуживания пользователей и другим видам деятельности.

3.4.2. Библиотека должна осуществлять пересмотр локальных актов, регламентирующих процесс обслуживания и другие виды библиотечной деятельности по мере принятия новых законодательных и нормативных документов или внесении изменений и дополнений в уже существующие. Устаревшие локальные акты из обращения изымаются.

**3.5. Требования к условиям размещения Библиотеки и ее материально-техническому оснащению:**

3.5.1. Доступность услуг библиотеки обеспечивается удобным ее местоположением – в центре населенного пункта, на пересечении пешеходных путей, вблизи транспортных сообщений.

3.5.2. Созданию привлекательного образа библиотеки, ее обозримости и доступности для населения способствуют:

* свободные подходы к библиотеке, чистота прилегающей территории;
* видимое и легко узнаваемое название библиотеки и грамотная реклама.

3.5.3. Режим работы библиотеки устанавливается в соответствии с требованиями Трудового кодекса Российской Федерации и Правилами ее внутреннего трудового распорядка.

Режим работы библиотеки должен соответствовать следующим требованиям:

1) начало работы – не ранее 9 часов;

2) не менее 3 часов в день;

3) не менее 3 дней в неделю;

4) не менее 20 % времени работы учреждения не должно совпадать с часами рабочего дня основной части населения;

5) последний день каждого месяца отводится на проведение санитарного дня.

3.5.4. Библиотека и ее структурные подразделения должны быть размещены в помещениях, обеспеченных всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью.

Требования к размеру площадей библиотеки обосновываются функциями и масштабами их деятельности.

Планировка и размещение библиотечных подразделений и служб должны обеспечивать удобство пользования и работы в ней.

Принцип гибкой планировки помещений должен позволять варьировать их соотношение с учетом изменения потребностей и библиотечной технологии.

Состояние помещений должно отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм, правил противопожарной безопасности, безопасности труда работников. Помещения должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг.

3.5.5. Библиотека должна быть оснащена специальным оборудованием, аппаратурой, приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

Специальное оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться строго по назначению, содержаться в технически исправном состоянии.

3.5.6. Минимум технического оснащения Библиотеки включает:

* компьютерное оборудование;
* средства копирования, тиражирования документов (сканер, ксерокс);

- средства, обеспечивающие доступ пользователей к звуковой и визуальной информации (телевизор, DVD, музыкальный центр, проектор);

* средства связи (телефон, факс).

3.5.7. Предметы библиотечной мебели (стеллажи, кафедры выдачи, столы, стулья, каталожные шкафы и т.д.) должны соответствовать требованиям долговечности, быть удобными и функциональными.

3.5.8. Библиотека оборудуется приборами охранно-пожарной системы.

3.5.9. Расширение доступа пользователей к информации обеспечивается посредством обеспечения модернизации деятельности Библиотеки, создания единой системы информационно-библиотечного обслуживания населения, формирования единого информационного пространства на территории района и интеграции в областную, российскую и мировую информационную инфраструктуру. В этих целях должно быть произведено подключение Библиотеки к действующим компьютерным сетям, идти развитие автоматизированных технологий в Библиотеке и формироваться собственные электронные информационные ресурсы.

**3.6.** **Требования к** с**оставу библиотечного фонда, его полноте и обновляемости:**

3.6.1. Библиотека должна обеспечивать доступ к широкому диапазону документов библиотечного фонда в самых разных форматах, представленных в достаточном количестве (книги, периодические издания, аудио-видео документы, электронные издания, электронные базы данных, в том числе, сетевые, аудио-книги, издания шрифтом Брайля и др.).

3.6.2. Документный фонд Библиотеки должен отвечать сложившемуся в обществе многообразию мнений, точек зрения, исключать материалы, не отвечающие критериям качества отбора, а также связанным с пропагандой вражды, насилия, жестокости, порнографии.

3.6.3. Основными критериями качественной оценки фонда являются:

* разумный объем
* информативность (соответствие потребностям населения)
* постоянная обновляемость

3.6.4. Объем фонда Библиотеки должен ориентироваться на среднюю книгообеспеченность на 1 жителя и соответствовать следующим количественным параметрам и составлять до 9 томов на 1 жителя, обсуживаемого микрорайона.

3.6.5. Оптимальный объем ежегодного пополнения библиотечных фондов новыми документами должен составлять 5 % от выдачи документов.

3.6.6 В фонде Библиотеки должны быть представлены универсальные и отраслевые энциклопедии, толковые и языковые словари, краеведческие и туристические справочники, атласы, маршрутные карты, адресные книги, пособия, программы в помощь обучению, образованию и развитию, информационные издания для обеспечения разных сфер жизнедеятельности Красносулинского района.

33.6.7. В Библиотеке для обеспечения доступа населения к правовой информации должна быть установлена, как минимум, 1 информационно-правовая система.

3.6.8 Фонд видеодокументов формируется фильмами познавательной тематики, экранизациями произведений отечественной и зарубежной классики, лучшими отечественными и зарубежными фильмами, мультфильмами, театральными постановками.

3.6.19. Фонд аудиодокументов формируется записями классической отечественной и зарубежной музыки, популярными джазовыми композициями, записями популярных современных исполнителей.

3.6.10. Фонд электронных документов Библиотеки должен включать издания по истории России, истории религий, отечественному и зарубежному искусству, обучающие программы - по предметам школьной программы, иностранным языкам, компьютерным технологиям, познавательные издания для детей и юношества, а также художественные произведения отечественных и зарубежных авторов.

3.6.11. В целях предоставления пользователям максимально полного объема информации, не ограниченного собственными ресурсами Библиотеки, Библиотека может осуществлять подписку на доступ к сетевым электронным ресурсам.

3.6.12. Информация о поступающих в фонды Библиотеки документах, их содержании и объеме в обязательном порядке доводится до сведения населения посредством отражения в справочно-поисковом аппарате Библиотеки.

3.6.13. Доступ к документам, которые отсутствуют в фонде Библиотеки, пользователь, по предварительному заказу, может получить посредством межбиблиотечного абонемента и (или) электронной доставки документов.

3.6.14.Сроки хранения документов в фонде Библиотеки зависят от :

- востребованности документа;

- экземплярности документа;

- степени износа документа;

- устарелости содержания документа.

3.6.15. Для сохранения информативности фондов Библиотеки в их составе должно содержаться 10% изданий последних 2 лет и 40% изданий последних 5 лет на различных носителях

3.6.16.Списание документов из фондов Библиотеки проводится ежегодно по причинам ветхости, устарелости по содержанию, передачи в другие библиотеки и т.д..

3.6.17.1.Величина норматива списания устанавливается (определяется) только на списание по причине недостачи (не установленным причинам), но не более 0,2% от ежегодной текущей книговыдачи.

3.6.18. Библиотека обязана обеспечивать сохранность фонда и нормальное физическое состояние документов в соответствии с ГОСТом 7.50-2002 «Консервация документов. Общие требования», где регламентируются требования к световому, температурно-влажностному, санитарно-гигиеническому режимам, а также устанавливаются требования к размещению документов и помещениям для их хранения.

3.6.19. Для обеспечения сохранности в процессе использования библиотечного фонда применяются превентивные средства защиты (копирование документов, перевод документов на новые носители и т. д.) в соответствии с ГОСТом 7.50-2002 «Консервация документов. Общие требования».

3.6.20. Для обеспечения сохранности документов библиотечного фонда Библиотека имеет право:

* определять условия его использования, а также устанавливать санкции за утерю или порчу экземпляров библиотечного фонда;
* определять сумму залога при предоставлении во временное пользование редких и ценных изданий, а также в других случаях, определенных Правилами пользования библиотекой;
* определять в соответствии с законодательством Российской Федерации и Правилами пользования библиотекой виды и размеры компенсации ущерба, нанесенного пользователями Библиотеки.

3.6.21. Библиотечные фонды требуют постоянного притока новых материалов и оттока старых для сохранения своей актуальности в отношении потребностей населения и допустимого уровня точности содержащейся в них информации.

Сроки хранения документов в фондах Библиотеки зависят от востребованности со стороны пользователей, а также от состояния документов, экземплярности, степени их устарелости или износа.

Документы, имеющие непреходящее значение для Красносулинского района, хранятся в составе фонда Библиотеки постоянно. В целях сохранности таких документов пользователям предоставляются их копии.

**3.7. Требования к укомплектованности Библиотеки специалистами и их квалификация**

3.7.1. Библиотека должна располагать необходимым числом специалистов для оказания услуг населению.

3.7.2. Штатная численность персонала Библиотеки определяется объемами ее деятельности или исходя из количества населения, проживающего на территории муниципального образования «Гуково-Гнилушевское сельское поселение» из расчета 1 работник на 1 000 жителей.

Количество уборщиков служебных помещений определяется размерами убираемых площадей– 1 ставка на 300 кв.м.

3.7.3.Нагрузки на 1 штатную единицу:

- по читателям – 500 человек (взрослой библиотеки)

- по количеству посещений – 4 500 посещений в год

- по книговыдаче – 10 000 экземпляров.

3.7.4. Персонал Библиотеки должен обладать специальными знаниями и практическими навыками работы, необходимыми для выполнения своих функциональных обязанностей, в том числе для внедрения и использования информационных технологий, создания информационных продуктов и услуг; для обслуживания особых групп пользователей (инвалиды по зрению, пожилые люди с ограниченными возможностями передвижения и т.д.); для работы с определенными видами документов (электронные документы, нотная литература, на иностранных языках и др.).

3.7.5. Квалификация специалистов Библиотеки поддерживается на высоком уровне путем непрерывного образования (заочное обучение в вузах, курсы переподготовки или повышения квалификации, тренинги, семинары, стажировки, практикумы и т.д.). Каждый работник библиотеки должен раз в 5 лет обновить знания по установленной программе.

3.7.6. Функциональные обязанности специалистов Библиотеки регламентируются должностными инструкциями.

3.7.7. Персонал Библиотеки аттестуется один раз в 5 лет. Аттестация способствует улучшению подбора и расстановки библиотечных кадров, повышению уровня их профессионального мастерства, деловой квалификации, качества и эффективности работы.

3.7.8. В соответствии с [Кодексом профессиональной этики сотрудники Библиотеки:](http://www.rba.ru/or/od/law/rba/cod.html)

* строят свои отношения с пользователями на основе уважения к личности и ее информационным потребностям;
* обеспечивают конфиденциальность персональных данных пользователей Библиотеки и их запросов, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;
* не допускают самовольного изъятия и необоснованного отказа на запрашиваемые документы;
* признают авторские права на интеллектуальную собственность;
* не несут ответственности за последствия использования в дальнейшем информации или документа, полученного в Библиотеке.

3.7.9. При оказании услуг сотрудники Библиотеки должны проявлять к пользователям вежливость, внимание, предусмотрительность, учитывать их физическое и психическое состояние.

**3.8. Требования к информации о Библиотеке, а также порядке и правилах предоставления услуг населению**

3.8.1. Любому обратившемуся физическому или юридическому лицу гарантируется предоставление следующей информации:

* о местонахождении библиотеки, оказывающей услуги, графике ее работы, правилах пользования;
* перечень документов, необходимых для получения услуги;
* процедура получения услуги;
* срок оказания услуги;
* о наличии стандарта качества услуг и способах ознакомления с ним.

3.8.2. Пользователи информируются об услугах Библиотеки путем широкого информирования, информирования по запросу, информирования в месте оказания услуги.

3.8.2.1. Под широким информированием понимается распространение общей информации о Библиотеке и оказываемых услугах путем размещения в СМИ и сети Интернет.

3.8.2.2. Информация по запросу осуществляется в письменном (письмо, электронная почта, факс) или устном (телефон, личное обращение) виде.

Ответы на письменные запросы направляются письмом, ответы на запросы по электронной почте отправляются по электронной почте. Запрос, полученный по факсу, должен быть отправлен по факсу и письмом.

3.8.2.3. Информирование об услугах в библиотеках (в месте оказания услуг) осуществляется путем размещения информации на стендах.

**IV. ТРЕБОВАНИЯ**

**К КАЧЕСТВУ ОБСЛУЖИВАНИЯ И УСЛУГАМ**

4.1. Библиотека обеспечивает свободный доступ к информации, образованию, культуре населению поселения путем оказания различных видов услуг в соответствии со своим Уставом.

4.2. К перечню услуг, оказываемых муниципальным бюджетным учреждением культуры Красносулинского района «Библиотека Гуково-Гнилушевского сельского поселения», на которые устанавливается стандарт "Качество предоставления муниципальных услуг в области библиотечного обслуживания " относятся следующие услуги:

* предоставление документов из фонда Библиотеки во временное пользование в соответствии с поступившим запросом в пределах библиотеки (читальный зал) и для чтения дома (абонемент);
* получение полной информации о составе библиотечных фондов через справочно-поисковый аппарат Библиотеки и другие формы библиотечного информирования;
* предоставление информации о наличии в библиотечном фонде конкретных документов;
* получение консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;
* заказ документов или их части в виде копий из фондов других библиотек в соответствии с поступившим запросом через систему межбиблиотечного абонемента и (или) электронную доставку документов;
* проведение мероприятий с целью продвижения чтения, повышения информационной культуры, организации досуга и популяризации различных областей знания.

Объем услуг по организации библиотечного обслуживания населения оценивается числом пользователей за год, количеством книговыдачи и посещений.

**Услуги, направленные на совершенствование библиотечной деятельности:**

- изучение и внедрение нововведений в области библиотечного дела и библиографии;

- осуществление сбора, обработки и анализа статистической информации;

- повышение квалификации библиотечных кадров.

4.3. Библиотека должна стремиться к бесплатному предоставлению максимально полного перечня услуг, т.к. взимание платы за библиотечные услуги ограничивает доступ граждан к информации, знаниям, культуре.

4.4. Библиотечное обслуживание пользователей, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста или физических недостатков, осуществляется ***бесплатно*** через внестационарные формы обслуживания на основе заключенного с ними Договора на библиотечное обслуживание.

4.5. Справочно-поисковый аппарат Библиотеки должен обеспечивать быстроту и полноту получения интересующей пользователя информации.

4.6. При оказании услуг необходимо использовать информационные и коммуникационные технологии, что позволит расширить спектр услуг и круг пользователей, повысить их качество и результативность.

**4.7. Основными категориями качества обслуживания являются:**

* доступность информации об услугах и обслуживании;
* время, потраченное на получение услуги, включая время на поиск информации и

проезд (месторасположение библиотеки);

* удобство графика работы;
* длительность и условия ожидания при выполнении услуги;
* обращение обслуживающих специалистов.

4.8. В отношении ***доступности информации об услугах и обслуживании*** должны

соблюдаться следующие требования:

* пользователи должны иметь возможность консультироваться лично или по телефону;
* специалист, осуществляющий обслуживание, должен по запросу пользователя показывать законодательные, нормативные и локальные акты, которые устанавливают правила оказания услуги и права получателя услуги;
* информация, размещенная на стенде, должна быть хорошо структурирована, недопустимо наличие множества разрозненных объявлений;

4.9. В отношении ***месторасположения библиотеки***должны соблюдаться следующие требования*:*

* территориальная доступность библиотеки для населения обслуживаемой территории (пешеходная или транспортная при наличии постоянно действующего общественного транспорта);
* близость к транспортным узлам;
* Расстояние от библиотеки до места жительства обслуживаемого населения не должно превышать 3км или 0,5 часа пути.

4.10. В отношении ***процедуры оказания услуги*** должны соблюдаться следующие требования:

* фамилия, имя, отчество сотрудника, обслуживающего пользователя, должна быть видна при обслуживании и расположена на бэйдже или на информационной табличке на рабочем месте сотрудника;
* в случае отказа на услугу должны объясняться причины. Базовыми основаниями к отказу в оказании услуги являются:

- отсутствие у лица, обратившегося за услугой, права на ее получение;

- несоответствие предъявляемых документов требованиям Правил пользования библиотекой;

- наличие в представленных документах сведений, не соответствующих действительности;

- нарушений Правил пользования библиотекой.

4.11 Библиотека выявляет и учитывает претензии по оказанию услуг, информирует пользователей о результатах работы с неудовлетворенными запросами, объясняет причины отказов.

В случае обращений, предложений, заявлений, жалоб граждан в адрес Библиотеки по вопросам улучшения библиотечного обслуживания и качества оказываемых услуг, порядок их рассмотрения производится в соответствии с существующим законодательством.

4.12. Библиотека ежегодно отчитывается перед населением о своей работе, оповещает о существенных изменениях в своей деятельности, сообщают о кризисных ситуациях, их причинах и о действиях по их устранению. Кроме того, Библиотека может ежегодно публиковать отчет о своей деятельности.

**V. ОЦЕНКА РЕСУРСНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ**

**И КАЧЕСТВА УСЛУГ**

5.1. Ресурсное обеспечение Библиотеки и качество библиотечных услуг, оказываемых населению Гуково-Гнилушевского сельского поселения, оценивается внутренней и внешней системой контроля.

Внутренняя система включает в себя систему контроля со стороны самой Библиотеки за деятельностью своих подразделений и сотрудников на соответствие требованиям настоящего стандарта.

Внешняя система контроля включает в себя систему контроля со стороны органов исполнительной власти в лице учредителя за деятельностью Библиотеки на соответствие требованиям настоящего стандарта.

5.3. Система оценки основывается на следующих принципах:

* деятельность Библиотеки оценивается в контексте целей, обозначенных в ее уставе;
* критерии оценки должны соответствовать имеющимся ресурсам;
* необходимой частью процесса оценки является сравнение;
* при проведении процедур оценки соответствия применяются единые правила и методы исследований и измерений.

5.4**. Оценка ресурсов:**

5.4.1. Уровень ресурсного обеспечения Библиотеки определяет степень эффективности ее деятельности: чем выше уровень ресурсного обеспечения, тем выше требования к видам и качеству услуг, которые она оказывает.

Для оценки ресурсного обеспечения Библиотеки используется следующий минимум показателей:

* **количество посадочных мест для пользователей на 1 кв. м. площади библиотеки –** характеризует уровень комфортности обслуживания
* **книгообеспеченность** **на 1 жителя** – характеризует степень обеспеченности населения изданиями
* **обновляемость фонда** – характеризует степень его обновления
* **обращаемость фонда** - характеризует интенсивность его использования
* **объем новых поступлений на 1 жителя** **–** характеризуетстепень обеспеченности населения новыми изданиями
* **полнота книжного фонда** – характеризует степень информативности фонда и степень доступности вновь изданной литературы
* **количество библиотечных работников на 1000 жителей** – характеризует степень обеспеченности библиотек кадрами для оказания услуг населению
* **доля библиотечных работников, имеющих профессиональное образование среди специалистов занятых обслуживанием населения –** характеризует уровень профессиональной подготовки библиотечных работников
* **количество персональных компьютеров на 1000 жителей –** характеризует степень информатизации библиотеки
* **количество персональных компьютеров для онлайнового доступа** **пользователей на** **1000 жителей -** характеризует степень доступа к информации

5.4.2. **Оценка уровня обслуживания и качества услуг:**

5.4.2.1. **Оценка качества предоставляемых Библиотекой услуг** должна включать следующие их критерии (характеристики):

* полезность и соответствие спросу;
* своевременность и оперативность выполнения;
* информативность и содержательность;
* современные методы и способы исполнения и предоставления.

**5.4.2.2. Для оценки уровня обслуживания и качества услуг** используется следующий набор показателей:

**Единицы измерения (объемные показатели):**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Наименование показателя | Норматив нагрузки | Основные показатели |
| 1 | Количество  пользователей МБУК КСР «БГГСП» | 500 пользователей на 1 штатную единицу; | Не менее  500 пользователей |
| 2. | Книговыдача экземпляров: | 10,0 тыс. экземпляров на 1 штатную единицу; | Не менее 10 000 экземпляров |
| 3. | Число посещений: | 4,5тыс. человек на 1 штатную единицу; | Не менее  4500 посещений |

**Индикаторы качества библиотечной услуги:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Индикаторы качества библиотечной услуги** | **Формула расчета** | **Значение индикатора** |
| 1. | Обновляемость библиотечного фонда | доля новых поступлений в общем объеме хранения | Не менее 3% в год |
| 2. | Обращаемость библиотечного фонда | Об = В (выдача за год): Ф (фонд) | 1,2 за год |
| 3. | Посещаемость | Пос. = П (посещения за год): А (число читателей). | Не менее 8 за год |

5.4.3. Для более полной оценки удовлетворенности пользователей помимо статистических данных используются субъективные показатели, полученные путем проведения опросов, исследований.

При оценке рассматриваются два уровня удовлетворенности пользователей – общая, которая относится к обслуживанию Библиотеки в целом и удовлетворенность отдельными услугами.

5.4.4. Работа Библиотеки в области предоставления услуг должна быть направлена на полное удовлетворение потребностей пользователей, непрерывное повышение качества услуг.

Руководитель Библиотеки несет ответственность за политику в области качества услуг, обеспечивает разъяснение и доведение этой политики до всех своих сотрудников.

**6. Порядок обжалования нарушений требований стандарта:**

6.1 Общие положения:

6.1.1 Пользователи Библиотеки имеют право 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 Администрацию Гуково-Гнилушевского сельского поселения;

– 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.

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

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

6.3.1 При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявителем может быть подана жалоба в письменной или устной форме. Муниципальное учреждение, оказывающее муниципальные услуги, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

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

6.3.3.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.

6.3.4. 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, в случае несоответствия срокам, указанным в п.6.3.2., а также по иным причинам.

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

6.3.6.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.

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

6.3.8. Подача и рассмотрение жалобы осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».