



**ГЛАВА АКСАЙСКОГО
ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
АКСАЙСКОГО РАЙОНА
РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

28.12.2009 г.

№ 813

г. Аксай

«Об утверждении Перечня муниципальных (бюджетных) услуг и Стандартов качества предоставления муниципальных услуг в области культуры»

В целях повышения качества муниципальных услуг в области культуры, предоставляемых населению Аксайского городского поселения, создания системы контроля за результатами деятельности бюджетных учреждений, в соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»,-

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить:
 - 1.1. Перечень муниципальных (бюджетных) услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры населению Аксайского городского поселения (приложение 1).
 - 1.2. Стандарт качества предоставления муниципальных услуг муниципальными культурно-досуговыми учреждениями Аксайского городского поселения (приложение 2).
 - 1.3. Стандарт качества предоставления муниципальных услуг МУК АГП ГБ им. А.С. Пушкина (приложение 3).
2. Довести настоящее постановление до сведения руководителей муниципальных учреждений культуры.
3. Руководителям муниципальных учреждений культуры обеспечить соблюдение требований, установленных в стандартах предоставления муниципальных услуг в области культуры
4. Руководствоваться требованиями утвержденных стандартов при разработке ведомственных целевых программ, муниципальных заданий, основных требований к результатам работы бюджетных учреждений, а также при оценке потребности в предоставлении муниципальных услуг.
5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы администрации Рогозину Л.В.

**Глава Аксайского
городского поселения**

Г.Н.Колесников

Приложение 1
к постановлению
Главы Аксайского городского поселения
от 28.12.2009г. № 813

Перечень муниципальных (бюджетных) услуг, предоставляемых муниципальными учреждениями культуры населению Аксайского городского поселения

Бюджетная услуга	Содержание бюджетной услуги	Получатель услуги
1. Организация культурного досуга на базе культурно-досуговых учреждений	<p>Занятия жителей поселения в клубных формированиях: кружках, секциях, творческих коллективах, любительских объединениях и клубах по интересам; организация и проведение культурно-досуговых и просветительских мероприятий: различных концертов, спектаклей, конкурсных программ, демонстрация кинофильмов (мультфильмов), тематических вечеров, вечеров отдыха, спортивных соревнований, митингов, карнавалов, танцевальных вечеров и т.д.; разработка сценариев, постановочная работа и предоставление творческих коллективов для организации праздников по заявкам сторонних организаций, предприятий и отдельных граждан; разработка сценариев, постановочная работа и проведение массовых театрализованных праздников и представлений, народных гуляний, обрядов и ритуалов в соответствии с традициями населенных пунктов поселения;</p> <p>разработка и изготовление эскизов сценического оформления праздников, костюмов для художественной самодеятельности;</p> <p>учебно-методических мероприятий, дискуссионных встреч с интересными людьми;</p> <p>организация и проведение различных ярмарок, выставок декоративно-прикладного творчества и других форм показа результатов творческой деятельности жителей поселения;</p> <p>организация участия творческих коллективов в выездных фестивалях, конкурсах, смотрах различных уровней;</p> <p>содержание жителей поселения в период посещения занятий и культурно-досуговых мероприятий (обеспечение помещением, коммунальными услугами, обеспечение безопасности).</p>	Жители Аксайского городского поселения
2. Библиотечное обслуживание населения	<p>Выдача книг и других документов из библиотечного фонда во временное пользование (на дом, в читальном зале); комплектование библиотечного фонда, обеспечение его сохранности;</p> <p>комплектование краеведческого фонда, создание условий для его хранения и использования;</p> <p>предоставление информации об услугах и ресурсах</p>	Жители Аксайского городского поселения

	<p>библиотеки; бесплатный доступ к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных; оказание бесплатной справочной и консультационной помощи в поиске информации; составление библиографических списков и справок по разовым запросам читателей; изготовление копий (с возможным увеличением или уменьшением размера копий) из книг, газет, журналов, брошюр, документов из фонда библиотек; составление каталогов книг, периодических изданий, архивных документов, художественных коллекций и т.д.; проведение культурно-просветительной работы; содержание читателя (обеспечение помещением, коммунальными услугами, обеспечение безопасности).</p>	
--	---	--

СТАНДАРТ
качества предоставления муниципальных услуг
муниципальным культурно-досуговым учреждением
Аксайского городского поселения

Общие положения

1.1.Область применения стандарта:

1.1.1. Настоящий стандарт устанавливает основные положения, определяющие качество услуг культурно-досуговых учреждений Аксайского городского поселения (далее – КДУ), финансируемых за счет средств бюджета поселения.

1.1.2. Настоящий стандарт распространяется на услуги в области культуры предоставляемые населению Аксайского городского поселения и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления следующих услуг:

1. Культурно-досуговая услуга: создание условий по организации досуга и обеспечения жителей услугами организаций культуры (на базе учреждения клубного типа).

2. Нормативно- правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальных услуг:

- 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 31.12.2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- 4) Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1;
- 5) Федеральный закон Российской Федерации от 22.07.2008г. №123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;
- 6) Федеральный закон Российской Федерации от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей»;
- 7) Постановление Правительства Российской Федерации от 26.06.1995 №609 «Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства»;
- 8) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р (в ред. распоряжения Правительства РФ от 13.07.2007 N 923-р) «О социальных нормативах»;
- 9) Областной закон Ростовской области от 22.10.2004г. № 177-ЗС «О культуре»;
- 10) Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52113-2003 утв. Постановлением Госстандарта РФ от 28.07.2003г. №253-ст «Услуги населению. Номенклатура показателей качества»;
- 11) Государственный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 9001-2001 утв. Постановлением Госстандарта РФ от 15.08.2001г. №333-ст «Системы менеджмента качества. Требования»;
- 12) Устав Аксайского городского поселения.

3. Термины и определения, применяемые в настоящем стандарте:

- 1) **Стандарт на услугу**- стандарт, устанавливающий требования, которым должна удовлетворять услуга, с тем, чтобы обеспечить соответствие её назначению;
- 2) **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;

3) 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.

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

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

6) 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;

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

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

9) Получатели услуги – население Аксайского городского поселения, имеющее желание и возможность посетить (посещающее) КДУ, с целью культурного развития и духовного обогащения, развития творческих, интеллектуальных, нравственных способностей;

4. Основные факторы, влияющие на качество услуг, предоставляемых населению.

Основными факторами, влияющими на качество услуг, предоставляемых населению КДУ, являются:

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

4.1. Документы, в соответствии с которыми функционирует КДУ:

4.1.1. Устав (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 дома культуры должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры.

4.1.2. 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 КДУ используются следующие основные руководства и правила:

- правила внутреннего трудового распорядка;

- трудовой коллективный договор;
- постановления и распоряжения администрации Аксайского городского поселения в области предоставления услуг.

При оказании услуг 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 учреждения;
- иные инструкции.

4.1.3. *Основными положениями КДУ являются:*

- положение о культурно-досуговом учреждении;
- положение о структурных подразделениях;
- положения о клубных формированиях;
- положение об оплате труда работников;
- положение о предоставлении платных услуг;
- положение о премировании;
- положение об аттестации творческих и руководящих работников;
- иные положения.

4.1.4. *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.

4.1.5. *Нормативно-правовые акты Российской Федерации и Ростовской области, Министерства культуры области, Аксайского района.*

4.1.6. *Прочие документы:* штатное расписание, перечень услуг, оказываемых КДУ, методики работы с населением и собственной деятельности, журналы учета работы клубных формирований.

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

4.2. Условия размещения и режим работы

4.2.1. КДУ и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных или приспособленных зданиях и помещениях, доступных для населения.

КДУ должен быть обеспечен средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащен телефонной связью, обеспечен удобными подъездами и подходами, иметь электрическое освещение в вечернее и ночное время, а также иметь запасной (пожарный) выход и подъезд для производственных целей самого учреждения.

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

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

В здании должны быть предусмотрены следующие помещения:

- зрительный зал, а также при соответствующих технических условиях здания КДУ танцевальный зал и фойе;
- репетиционные помещения;
- помещения для работы клубных формирований;

- вспомогательные (служебные) помещения;
- технические помещения.

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.).

Здание должно быть обеспечено средствами противопожарной и охранной безопасности.

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

4.2.3. Режим работы должен соответствовать следующим требованиям:

Начало работы – не ранее 9.00

Окончание не ранее 22.00

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

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

По решению учредителя (органов местного самоуправления) могут быть установлены санитарные дни, с учетом интенсивности его посещения.

4.3. Специальное техническое оснащение учреждения

Дом культуры должен быть оснащен специальным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

КДУ должен иметь следующее техническое оснащение:

1) в зрительном зале:

- световое оборудование;
- одежду сцены;
- звуковое оборудование;
- микшерские пульта;
- видеопроекционное оборудование;
- при необходимости – вентиляцию (систему кондиционирования)

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

- световое оборудование;
- звуковое оборудование;
- систему освещения;
- систему отопления;
- систему вентиляции (кондиционирования).

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

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

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

Сотрудники должны пройти подготовку по оказанию первой медицинской помощи.

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

4.4. Укомплектованность специалистами и их квалификация

КДУ должен располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Порядок комплектования персонала регламентируется уставом.

Предоставление услуг осуществляют следующие виды персонала:

- творческий персонал (художественные руководители, руководители кружков, коллективов СНТ);
- административно-управленческий персонал (директор, главный бухгалтер), для структурных подразделений (заведующий);
- технические работники: техслужащие, гардеробщики, сторожа, уборщики помещений.

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

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

Все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке. Творческие работники один раз в пять лет проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации творческих и руководящих работников, разработанном КДУ. По результатам аттестации творческим работникам присваиваются должностные оклады, соответствующие определенному уровню квалификации.

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

4.5. Состояние информации о КДУ, порядок и правила предоставления услуг населению

В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» КДУ 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, культурно-массовых мероприятиях, фестивалях, ярмарках, выставках, планируемых
- 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 КДУ должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о бюджетных 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 КДУ;
- ежемесячный план работы, утвержденный учредителем;
- график работы КДУ и клубных формирований;
- информация о возможности влияния потребителя на качество услуги;
- информация о возможности оценки качества услуги потребителем.

4.6. Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью КДУ

Контроль за деятельностью осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

4.6.1. Внутренний контроль проводится руководителем КДУ.

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.

4.6.2. Администрация Аксайского городского поселения осуществляет внешний контроль за деятельностью КДУ в части соблюдения качества услуг путем:

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

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

Ежемесячно на совещания с руководителями муниципальных учреждений культуры поселения, проводимом Главой поселения (либо его заместителем), руководители КДУ представляют информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах.

Для оценки качества и безопасности услуг администрация поселения использует следующие основные методы контроля:

- визуальный – проверка состояния Дома культуры;
- 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.

5. Порядок обжалования нарушений требований стандарта:

5.1 Общие положения:

5.1.1 Получатели услуг имеют право обжаловать нарушение требований настоящего стандарта качества муниципальных услуг. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего стандарта могут родители (законные представители).

5.1.2 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 КДУ, оказывающего муниципальные услуги;
- жалоба на нарушение требований стандарта директору муниципального культурно-досугового учреждения (в его отсутствие – заместителю, либо исполняющему обязанности);
- жалоба на нарушение требований стандарта в администрацию Аксайского городского поселения;
- обращение в суд.

5.2 .Указание на нарушение требований стандарта сотруднику КДУ, оказывающего муниципальные услуги.

5.2.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику КДУ, 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.

5.2.2. При невозможности, отказе или неспособности сотрудника КДУ, оказывающего муниципальные услуги, устранить допущенное нарушение требований стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

5.3. Жалоба на нарушение требований стандарта должностному лицу муниципального культурно-досугового учреждения, оказывающего муниципальные услуги.

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

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

5.3.3. Должностное лицо муниципального культурно-досугового 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 заявителя;
- аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

5.3.4. Должностное лицо муниципального культурно-досугового 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.5.3.2., а также по иным причинам.

5.3.5. В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя муниципальное культурно-досуговое учреждение, оказывающее муниципальные услуги, должно в трехдневный срок предоставить заявителю официальный ответ в письменной форме.

5.3.6. В случае подтверждения факта нарушения требований стандарта, должностное лицо муниципального культурно-досугового учреждения, оказывающее муниципальные услуги, приносит извинения заявителю от лица организации за имевший место факт нарушений требований стандарта.

5.3.7. Если требования заявителя не были полностью удовлетворены, по требованию заявителя должностное лицо муниципального культурно-досугового учреждения, оказывающее муниципальные услуги, обязано предоставить ему расписку в получении жалобы.

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

6. Ответственность за качество оказания услуг

Работа КДУ по предоставлению услуг должна быть направлена на полное удовлетворение потребностей населения, непрерывное повышение качества услуг.

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

Руководитель КДУ обязан:

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

II. Требования к качеству оказания услуг.

1) Качество услуги по созданию условий для организации досуга и обеспечения жителей услугами.

1.1 Сведения об услуге:

Наименование услуги: **Обеспечение досуга населения, проведение различных по форме и тематике мероприятий, создание условий для развития народного творчества и самодеятельного искусства.**

Содержание услуги:

1 группа. Услуги, ориентированные на формирование личности:

- создание и организация работы клубных формирований;

- просветительская деятельность: организация работы лекториев, проведение тематических вечеров, устных журналов, творческих встреч;
- создание благоприятных условий для неформального общения посетителей КДУ: организация работы клубных гостиных, салонов, игротек;

2 группа. Досуговые услуги:

- показ результатов творческой деятельности клубных формирований:
- проведение 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, молодежных балов, детских утренников, игровых, развлекательных программ;

3 группа. Услуги, направленные на совершенствование деятельности дома культуры:

- культурный обмен;
- повышение квалификации специалистов в соответствии с задачами устава;
- ведение статистической отчетности, сбор и обработка статистической, аналитической и иной информации по функционированию и развитию КДУ.

Единицы измерения (объемные показатели)

По 1 группе услуг показателем служит – **число клубных формирований:**

<i>Количество постоянно действующих в течение года клубных формирований</i>	<i>не менее 23 формирований</i>
---	---------------------------------

По 2 группе услуг показателем служит – **количество проведенных культурно-досуговым учреждениям мероприятий в течение года:**

<i>количество проведенных культурно-досуговым учреждением мероприятий в течение года</i>	<i>не менее 500 мероприятий</i>
--	---------------------------------

По 3 группе услуг показателем служит – **число специалистов, охваченных деятельностью методических структур района, области и др.– 100%**

1.2. Требования к технологии оказания услуги

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 КДУ 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. Целями и задачами деятельности КДУ является создание условий для:

- организации творческого, социально значимого досуга населения;
- формирования навыков творческого мышления и творческой деятельности;
- организации массовых праздников и активных социальных взаимодействий;

1.2.4. Качественное оказание услуг должно:

- 1) обеспечивать расширение общего и культурного кругозора и сферы общения населения поселения;
- 2) способствовать:

- поднятию жизненного тонуса населения;
- содействию в мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов, отвлечению от жизненных трудностей и преодолению стрессовых ситуаций;
- развитию творческих начал у населения;
- повышению творческой активности населения, всестороннему развитию детей и подростков.

Оказание услуг КДУ 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 КДУ 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 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 КДУ, 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:

КДУ должен 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 КДУ;
- 4) удовлетворенность населения поселением предоставлением культурно-досуговой услуги.

1.3.3. Система индикаторов качества услуги:

Индикаторы качества для муниципального культурно-досугового учреждения Аксайского городского поселения 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 (областного, районного и поселенческого уровней) относительно числа всех занимающихся в формированиях СНТ.	$K_A = U_K : U_{СНТ}$ где: K_A - индикатор конкурсной активности; U_K - число участников формирований СНТ, принявших участие в фестивалях, смотрах, конкурсах (не менее районного и областного уровней); $U_{СНТ}$ - число участников всех формирований СНТ.	не менее 0,8

2.	Индикатор массовости (охват населения кружковой работой) число постоянных участников клубных формирований отнесенное к числу возможных участников – население*	$M = U_{\Phi} : N,$ Где: M - индикатор массовости; U_{Φ} – число участников клубных формирований; N - численность населения*	не менее 0,02
3.	Индикатор коллективного творчества: число формирований самодеятельного народного творчества отнесенное к общему числу клубных формирований	$K_T = \Phi_{\text{СНТ}} : \Phi_{\text{к}},$ Где: K_T - индикатор коллективного творчества; $\Phi_{\text{СНТ}}$ – число формирований СНТ; $\Phi_{\text{к}}$ - число клубных формирований.	не менее 0,6

III. Ресурсы

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 администрации Аксайского городского поселения по выполнению стандарта

V. Распределение ответственности.

Глава Аксайского городского поселения – утверждает настоящий стандарт и изменения к нему.

Заместитель Главы Аксайского городского поселения в рамках своей компетенции несет ответственность за:

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

Должностные лица КДУ 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.

* Количество человек, проживающих на территории поселения.

СТАНДАРТ
качества предоставления муниципальных услуг
муниципальными библиотечными учреждениями
Аксайского городского поселения

I. Общие положения

1. Область применения стандарта.

1.1. Стандарт качества библиотечных услуг (далее – Стандарт) устанавливает основные положения, определяющие качество услуг в области библиотечного обслуживания, принципы, нормативы (минимально необходимые параметры), обеспечивающие полноценное функционирование в современных условиях Библиотеки.

1.2. Настоящий стандарт распространяется на услуги в области библиотечного обслуживания предоставляемые населению Аксайского городского поселения и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления следующих услуг:

1. Библиотечное обслуживание населения

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

2.1. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления услуг по библиотечному обслуживанию:

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

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

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

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

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

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

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

- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 02.12.1998 № 590 «Об утверждении «Инструкции об учете библиотечного фонда»;

- ГОСТ 7.32-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления;

- ГОСТ 7.1-2003. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления;

- ГОСТ 7.60-2003. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Основные виды, термины и определения;- ГОСТ 7.20-80 «СИБИД. Единицы учета фондов библиотек и органов научно-технической информации»;

- ГОСТ 7.84-2002. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Обложки и переплеты. Общие требования и правила оформления.

2.2 Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте.

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

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).

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 Аксайского городского поселения, имеющее желание и возможность посетить (посещающее) муниципальные учреждения культуры с целью культурного развития и духовного обогащения, развития творческих, интеллектуальных, нравственных способностей.

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

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

3. Основные факторы, влияющие на качество библиотечных услуг.

Основные факторы, влияющие на качество библиотечных услуг, предоставляемых населению Аксайского городского поселения, являются:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
- ресурсное обеспечение учреждений (документный (библиотечный) фонд, справочно-информационный банк, здания, помещения, оборудование, персонал, финансовые средства);
- наличие информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг населению;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем управления и контроля за деятельностью учреждения.

4. Ресурсное обеспечение библиотеки:

4.1. Нормативный ресурс

Нормативный ресурс – массив правовых и организационно-технологических документов и инструктивной информации, определяющий организационный порядок в библиотеке.

Учредительными документами библиотеки являются: устав учреждения

Локальными актами библиотеки являются:

- положения о структурных подразделениях библиотеки (библиотеках-филиалах);
- коллективный договор;
- правила внутреннего трудового распорядка;
- должностные инструкции;
- штатное расписание;
- положения о надбавках, доплатах, премировании;
- документы, регулирующие охрану труда и технику безопасности.

Организационно-распорядительными документами являются:

- *планы и отчеты библиотеки;
- *протоколы, постановления, решения;
- *приказы, распоряжения, указания;

- *аттестационные документы;
- *бухгалтерские документы;
- *кадровые документы;
- *дневник учета работы учреждения;
- *журнал учета работы любительских формирований;
- *докладные записки, справки, переписка.

4.2. Библиотечно-информационные ресурсы

Библиотечно-информационный фонд библиотеки (далее - фонд) должен отражать сложившееся в обществе многообразие взглядов, позиций, мнений.

Объем фонда библиотеки для обслуживания жителей Аксайского городского поселения должен составлять минимум 1 том на 1 жителя поселения. На сегодняшний день количество книжного фонда в библиотеках Аксайского городского поселения составляет 47191 экз. при населении города – 36 200 человек.

Библиотека должна получать обязательный местный экземпляр документов, издаваемых на территории муниципального образования «Аксайское городское поселение». Базовая обеспеченность библиотеки периодическими изданиями должна составлять не менее 55 названий изданий.

В структуре фонда библиотеки должно быть: не менее 10% фонда – справочные и библиографические издания. 20% и более – фонд отраслевой и учебной литературы.

Для сохранения значимости фонда библиотеки необходимо его постоянное ежегодное обновление, не менее 5% от общего объема фонда (в среднем не менее 1500 экз. в год) Ежегодное пополнение фонда на 1 жителя должно составлять не менее 0,1 книги, 0,02 звукозаписи, 0,004 видеозаписи, 0,003 электронных издания.

В библиотеке для обеспечения доступа населения к правовой информации должны быть установлена как минимум 1 информационно-правовая система.

Сроки хранения документов в фонде зависят от:

- востребованности документа;
- экземплярности документа;
- степени износа документа;
- устарелости содержания документа.

Документы, имеющие непреходящее значение для данной местности, должны храниться постоянно. В целях сохранности таких документов пользователям предоставляются их копии.

Списание документов из фондов библиотеки проводится ежегодно по причинам ветхости, устарелости по содержанию, передачи в другие библиотеки.

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

При отсутствии пунктов вторичного сырья или в случаях, когда сдача документов в макулатуру экономически не целесообразна, библиотеки утилизируют исключенные документы на месте в присутствии лиц, которые составили акт об исключении их из фонда.

В библиотеке должны соблюдаться все необходимые условия для обеспечения сохранности фонда в соответствии с установленными нормами размещения, освещения, состояния воздуха, температурного режима, пожарной сигнализации и др.

4.3. Здания и помещения

Библиотека может размещаться в отдельно стоящем здании и должны быть соблюдены архитектурно-планировочные и строительные нормы, соответствующие функциональному назначению библиотеки. По размерам и состоянию помещения библиотеки должны отвечать требованиям Санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН, нормам охраны труда и техники безопасности.

Помещения библиотеки предназначены для размещения и передвижения пользователей, персонала, библиотечных фондов, оборудования.

Помещения для обслуживания пользователей в библиотеке необходимо размещать с учетом следующих функциональных требований:

Размеры площадей для обслуживания пользователей определяются в соответствии с нормативами:

- площадь для размещения фонда абонементов из расчета не менее 4 кв. м на 1000 томов;
- площадь для размещения фонда читального зала из расчета 7 кв. м на 1000 томов;
- площадь для размещения специализированных отделов из расчета 4 кв. м на 1000 единиц хранения;
- площадь для размещения справочно-информационного аппарата (каталоги) из расчета не менее 1 кв. м на 1 каталожный шкаф;
- площадь для кафедр приема и выдачи литературы из расчета 2 кв. м на 1 кафедру;
- площадь для размещения автоматизированных рабочих мест из расчета не менее 3,0 кв.м. на 1 пользователя;
- число посадочных мест в библиотеке определяется из расчета 1,5 кв. м на одно место;
- около 10 % посадочных мест для пользователей должны находиться в зоне “легкого” чтения или в зоне отдыха;
- для размещения выставок, площадь одного из основных подразделений библиотеки (абонемент, читальный зал) требует увеличения до 10 %;
- для проведения культурно-массовых мероприятий необходимо иметь отдельное помещение не менее 25 кв. м;
- помещения для хранения фондов библиотеки должны иметь удобные связи с кафедрами выдачи, отделом обработки и непосредственно сообщаться со служебными помещениями для хранения. Проход через помещения хранения фондов библиотеки и размещение в них рабочих мест сотрудников других функциональных отделов библиотеки не допускается.

Размеры площадей для хранения фондов библиотеки определяются в соответствии с нормативами:

- для книг и журналов не менее 2,5 кв. м на 1000 томов;
- для газетных подшивок не менее 14 кв. м на 1000 подшивок;
- для аудиовизуальных документов не менее 3 кв. м на 1000 изданий.

Размеры площадей основных производственных участков определяются в соответствии с нормативами:

- площадь 1 рабочего места для персонала, занятого в процессах комплектования и обработки фондов, межбиблиотечного абонементов, отдела основного хранения, - 6 кв. м;
- площадь 1 рабочего места для сотрудников читальных залов и абонементов – 2 кв. м; ;
- площадь для размещения 1 служебного каталога – 2,5 кв. м;
- площадь 1 рабочего места, оборудованного средствами множительной техники – 2 кв. м; ;
- площадь 1 автоматизированного рабочего места для специалиста – 4,5 кв. м;
- площадь 1 рабочего места для административного персонала - до 7 кв. м.
- служебные помещения должны иметь удобную функциональную связь между собой и с подразделениями обслуживания пользователей.
- библиотека должна быть обеспечена средствами противопожарной (огнетушитель на 50 кв.м. пола, но не менее 1-го на каждое помещение) и охранной безопасности (сигнализация, решетки на окнах).

4.4. Оборудование и техника

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

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

После создания необходимого материально-технического базиса библиотека должна реализовывать заложенные компьютеризацией технологические возможности, наращивать

информационные электронные ресурсы, в том числе через участие в корпоративных проектах, расширять спектр библиотечно-информационных услуг.

Библиотека должна быть оснащена следующими техническими средствами:

- для копирования и тиражирования документов;
- для обработки и защиты документов;
- для организации процесса библиотечного обслуживания;
- теле-, аудио-, видеоаппаратурой, презентационной техникой;
- средствами связи;
- канцелярской и оргтехники;
- средствами автоматизации библиотечных процессов.

Рекомендуемое нормативное обеспечение библиотеки компьютерной техникой для организации пользовательских мест составляет:

Основное программное обеспечение персонального компьютера должно включать:

- операционную систему;
- офисный пакет MS Office, включающий текстовый процессор, электронные таблицы, при необходимости СУБД, и средства создания презентаций,
- средства для работы с Интернетом (как минимум браузер и программа для работы с почтой),
- антивирусный пакет, программы архивации, просмотра изображений и др.;
- автоматизированную библиотечно-информационную систему.

4.5. Кадровый ресурс

Кадровый ресурс – руководители и специалисты, обеспечивающие предоставление библиотечно-информационных услуг населению (административный и творческий состав), а также служащие и рабочие, обеспечивающие работу библиотеки (технический состав).

Администрация библиотеки и ее учредитель должны предусмотреть наличие в штате библиотеки сотрудников, обладающих специальными знаниями, необходимыми для внедрения и использования информационных технологий, создания информационных продуктов и услуг, для обслуживания особых групп пользователей (детей, людей с ограничениями жизнедеятельности, и т.д.).

Нормативная потребность в штатных библиотечных работниках может определяться, исходя из

количества населения в зоне обслуживания:

- 1 библиотечный работник на 2500 жителей.

Нагрузки на 1 работника:

- по читателям – 750 человек на 1 библиотечного работника
- по количеству посещений - 5000 посещений в год на одного библиотечного работника;
- по количеству книговыдачи – 13000 экз. в год на одного работника из расчетов трудозатрат на основе «Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках».

Не менее 80 % штатного персонала библиотеки должны быть дипломированными специалистами, в штате библиотеки необходимо иметь специалистов, обладающих специальными знаниями для выполнения различных функциональных обязанностей: программистов, системных администраторов, социологов. Персонал библиотеки напрямую влияет на качество ее работы.

При принятии решений о прохождении аттестации на присвоение квалификационной категории каждый специалист библиотеки один раз в пять лет должен обновить знания.

Сумма, предназначенная для целей обучения персонала библиотеки, на участие персонала в образовательных мероприятиях различных форм обучения (курсы, семинары, стажировки, практикумы и т.п.), должна быть не менее 0,5% от статей бюджета от общего бюджета библиотеки.

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

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

4.6. Финансовый ресурс

Финансовый ресурс – бюджетное финансирование и другие виды доходов, получение и использование которых не противоречит действующему законодательству.

Финансирование библиотек осуществляется за счет средств местного бюджета, возможностей государственного бюджетного финансирования из фонда софинансирования социальных расходов (субсидии), фонда финансовой поддержки (дотации), регионального фонда развития (субсидии), а также за счет средств государственных и местных внебюджетных фондов; целевых грантов; пожертвований, спонсорских средств со стороны организаций и частных лиц; доходов от предпринимательской и иной, приносящей доход, деятельности.

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

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

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

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

Библиотека как субъект гражданских правоотношений обладает правом собственности на создаваемую ими интеллектуальную продукцию и на взимание с пользователей платы за оказываемые услуги на ее основе в соответствии с действующим законодательством.

5. Порядок обеспечения доступа к библиотечной услуге

5.1. Порядок обеспечения доступа к библиотечной услуге

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

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

5.1.3. Пользователям (читателям) библиотеки предоставляется право бесплатного пользования фондами библиотек как на абонементе, так и в читальном зале. Лица, не имеющие

временной регистрации в Аксайском городском поселении, обслуживаются только в читальном зале или под залог.

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

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

+

5.2. Режим работы

Режим работы Библиотеки с пользователями (читателями) должен соответствовать следующим требованиям:

- начало работы – не ранее 9 часов;
- не менее 8 часов в день;
- не менее 6 дней в неделю;
- не менее 20% времени работы Библиотеки не должно совпадать с часами рабочего дня основной части населения, с этой целью устанавливается гибкий график работы, утвержденный локальным актом учреждения;
- последний день месяца - санитарный.

5.3. Права пользователей

5.3.1. Все пользователи имеют право получить бесплатно:

- информацию о наличии в фонде конкретного документа через систему каталогов и картотек;
- полную информацию о составе фонда через систему каталогов и картотек, другие формы библиотечного информирования;
- консультационную помощь в поиске и выборе источников информации;
- получать во временное пользование любой документ из фондов библиотеки.

Пользователь имеет право взять на абонементе не более 5-ти печатных произведений печати и иных материалов сроком на 14 дней, особо спрашиваемых – от 1- 5дней;

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

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

5.3.2. Пользователь библиотеки имеет также право:

- участвовать во всех мероприятиях библиотеки;
- входить в состав различных советов при библиотеке, высказывать свои мнения и суждения о работе библиотеки и отдельных работников;
- вносить предложения по улучшению работы библиотеки, ее структуры.

Пользователи библиотеки (читатели) обязаны соблюдать правила пользования библиотекой. Пользователи библиотек, нарушившие правила пользования библиотекой и причинившие библиотеке ущерб, компенсируют его в размере десятикратной стоимости утерянного, невозвращенного произведения печати или другого документа, а также испорченного (вырванные листы, вырезанные иллюстрации и др.) (На основании Федерального закона «О библиотечном деле» Статья 13, пункт 4 от 23 ноября 1994г).

5.4. Порядок оказания платных услуг:

5.4.1 Библиотека осуществляет платные услуги на основании «Положения о платных услугах» и в соответствии с «Перечнем платных услуг» библиотеки. Перечень и условия предоставления дополнительных услуг библиотека определяет самостоятельно, исходя из своих возможностей.

5.4.2 Платные услуги предоставляются физическим и юридическим лицам и осуществляется без снижения объема и качества бесплатного библиотечного обслуживания.

5.4.3 В структурных подразделениях Библиотеки платные услуги имеют право оказывать все библиотечные сотрудники независимо от должности.

5.4.4 Плата за услуги взимается в соответствии с договорными обязательствами, а также на основе утвержденного прейскуранта цен платных услуг библиотеки.

5.4.5 Оплата за дополнительные платные услуги библиотеки осуществляется потребителем:

- Вне зависимости от объема оказанной платной услуги пользователю выдается квитанция, утвержденная для некоммерческих организаций и являющаяся документом строгой отчетности.
- В квитанции обязательно указываются наименование организации, филиала, оказавших услугу, фамилия и инициалы пользователя, наименование услуги, стоимость оказанной услуги, подписи сторон (пользователя и сотрудника филиала) и дата оказания услуги.
- Квитанция выписывается в двух экземплярах (для пользователя услуги и сотрудника, оказавшего услугу).
- Средства, вырученные от оказания платы за предоставленные услуги, сдаются в бухгалтерию Библиотеки.

6. Требования к качеству библиотечных услуг.

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

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

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

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

6.5. Доля вновь приобретаемого фонда для детей и юношества должна составлять от нового поступления 30 % и более, в зависимости от его качественного состояния.

6.6. Обеспечение сохранности библиотечных фондов должно быть достигнуто путем обеспечения нормативного режима хранения, реставрации и консервации библиотечных фондов, создания страхового фонда документов библиотек и регистра страховых микрофильмов.

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

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

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

7. Перечень библиотечных услуг

К перечню услуг, оказываемых МУК АГП «Городская библиотека им. А. С. Пушкина», на которые устанавливается стандарт "Качество предоставления муниципальных услуг в области библиотечного обслуживания" относятся следующие услуги:

1 группа. Библиотечно – информационные услуги:

- сбор, обработка, хранение и предоставление информации на различных носителях по всем отраслям знаний из фондов библиотек;
- комплектование библиотечных фондов на основе запросов пользователей. С максимальной полнотой комплектовать фонды библиотек документами о муниципальном районе, городе Аксае.
- выполнение информационных запросов пользователей посредством выдачи документов согласно Правил пользования библиотекой;
- раскрытие фондов библиотек через каталоги и картотеки;
- осуществление мероприятий по сохранности библиотечного фонда;
- формирование библиографических, фактографических, полнотекстовых баз данных для
- удовлетворения информационных потребностей населения Аксайского городского поселения;
- систематизация информационных ресурсов, в том числе сетевых электронных ресурсов, для более полного и оперативного информационного и справочно-библиографического обслуживания;
- осуществление индивидуального и коллективного информирования пользователей.

2 группа. Услуги, направленные на совершенствование библиотечной деятельности:

- организационно-методическая деятельность;
- изучение и внедрение нововведений в области библиотечного дела и библиографии;
- осуществление сбора, обработки и анализа статистической информации;
- повышение квалификации библиотечных кадров.

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

7.2. Единицы измерения (объемные показатели):

№ п/п	Наименование показателя	Норматив нагрузки	Основные показатели
1	Количество пользователей МУК АГП «ГБ им. А. С. Пушкина»	-750 пользователей на 1 штатную единицу;	-770
2.	Книговыдача экземпляров : МУК АГП «ГБ им. А. С. Пушкина»	-13,0 тыс. экземпляров на 1 штатную единицу;	-13500
3.	Число посещений: МУК АГП «ГБ им. А. С. Пушкина»	- 5тыс. человек на 1 штатную единицу;	-5126

7.3. Критерии оценки качества библиотечных услуг:

При оценке качества библиотечных услуг используются следующие критерии:

- полнота и оперативность предоставления услуги в соответствии с требованиями её предоставления;
- результативность предоставления услуг оценивается на основании индикаторов качества услуг и различными маркетинговыми исследованиями:

№ п/п	Индикаторы	качества	Формула расчета	Значение индикатора
1.	Обновляемость библиотечного фонда	библиотечного	Доля новых поступлений в общем объеме хранения	Не менее 5% в год
2.	Обращаемость библиотечного фонда	библиотечного	Об = В (выдача за год): Ф (фонд)	2,2 за год
3.	Посещаемость		Пос. = П (посещения за год): А(число читателей).	Не менее 10 за год

8. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта.

8.1 Общие положения:

8.1.1 Обжалование нарушения требований настоящего стандарта качества муниципальных услуг. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего стандарта могут родители (законные представители).

8.1.2 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 Аксайского городского поселения;
- обращение в суд.

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

8.2.1. 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.

8.2.2. 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.

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

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

8.3.2. 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.

8.3.3. Должностное лицо муниципального учреждения, оказывающее 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.

8.3.4. 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.5.3.2., а также по иным причинам.

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

8.3.6. 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.

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

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