АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
«УЛЁТОВСКИЙ РАЙОН»
ЗАБАЙКАЛЬСКОГО КРАЯ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«11» декабря 2013 года № 644/н

с.Улёты

Об утверждении стандартов качества оказания муниципальных услуг в области культуры

В соответствии с Уставом муниципального района «Улётовский район» Забайкальского края, принятым решением Совета муниципального района «Улётовский район» от 26 декабря 2011 года № 313, в целях снижения административных барьеров, повышения качества и доступности муниципальных услуг в области культуры населению муниципального района «Улётовский район», повышения эффективности использования средств бюджета муниципального района «Улётовский район», администрация муниципального района «Улётовский район» Забайкальского края **постановляет:**

1. Утвердить стандарт качества оказания муниципальной услуги в области культуры «Обеспечение библиотечно-информационного обслуживания населения» (приложение № I).

2. Утвердить стандарт качества оказания муниципальной услуги в области культуры «Обеспечение оптимальных условий для сохранения, изучения и публичного представления культурных ценностей, хранящихся в муниципальных музеях» (приложение № II).

3. Утвердить стандарт качества оказания муниципальной услуги в области культуры «Обеспечение кинообслуживания населения» (приложение № III).

4. Утвердить стандарт качества оказания муниципальной услуги в области культуры «Сохранение и развитие самобытности культурных и национальных традиций» (приложение № IV).

5. Утвердить стандарт качества оказания муниципальной услуги в области культуры «Создание условий для сохранения, развития и осуществления театральной, концертной и филармонической деятельности» (приложение № V).

6. Директору Межпоселенческого районного учреждения культуры муниципального района «Улётовский район»:

6.1. довести настоящее постановление до руководителей и сотрудников муниципальных учреждений культуры МР «Улётовский район»;

6.2. обеспечить:

- соблюдение установленных требований стандартов качества оказания муниципальных услуг муниципального района «Улётовский район»

Забайкальского края в области культуры (далее – стандарты) муниципальными учреждениями культуры;

- контроль за соблюдением муниципальными учреждениями культуры требований, установленных в стандартах;

- информирование граждан, являющихся получателями услуг в области культуры о требованиях утвержденных стандартов.

7. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя руководителя администрации муниципального района «Улётовский район» Рычкову О.Р.

8. Настоящее постановление вступает в силу на следующий день после дня его официального опубликования.

9. Настоящее постановление опубликовать на официальном сайте муниципального района «Улётовский район» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»- http://улёты.забайкальскийкрай.рф.

Глава муниципального района
«Улётовский район» С.П. Савин

Приложение № I
УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
МР «Улётовский район»
от 11 декабря 2013 г. № 644/н

Стандарт качества оказания муниципальной услуги в области культуры «Обеспечение библиотечно-информационного обслуживания населения»

1. Наименование и цель муниципальной услуги

1. Муниципальная услуга «Обеспечение библиотечно-информационного обслуживания населения» осуществляется муниципального района «Улётовский район»

Цель оказания муниципальной услуги (далее - услуга) - обеспечение свободного доступа населения к информации, комплектование и обеспечение сохранности библиотечных фондов, создание условий для приобщения населения к ценностям национальной и мировой культуры, собираемым и сохраняемым муниципальными библиотеками муниципального района «Улётовский район»:

1.1 Учреждения, оказывающие муниципальную услугу:

*Муниципальное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная районная библиотека» (МУК «МЦРБ»), расположенного по адресу: 674050 Забайкальский край, с.Улёты, ул.Кооперативная,16.

* Районная детская библиотека, расположенная по адресу: 674050 Забайкальский край, с.Улёты, ул. Кооперативная,16.

Филиалы МУК «МЦРБ»: библиотеки городского и сельских поселений:

*городская библиотека п.Дровяная (филиал МУК «Досугово-творческий и библиотечно-информационный центр» городского поселения «Дровянинское» муниципального района «Улётовский район»), 674054, Забайкальский край, Улётовский район, пос. Дровяная, ул. Кирова,36;

*филиал МУКДТБИЦ сельская библиотека городского поселения «Дровянинское», 674054,Забайкальский край, Улётовский район, ст.Голубичная, ул.Набережная,6;

*филиал МУКДТБИЦ сельская библиотека городского поселения «Дровянинское», 674053, Забайкальский край, Улётовский район, с.Татаурово, ул. Партизанская,40;

*филиал МУКДТБИЦ сельская библиотека городского поселения «Дровянинское», 674055, Забайкальский край, Улётовский район, пос.Красная речка, ул.Совхозная,9;

*сельский филиал с/п«Хадактинское» 674084, с.Хадакта, ул.Большая,14;

*сельский филиал с/п «Хадактинское» 674082, с. Черемхово, ул. Чехова,22;

*сельский филиал с/п «Артинское» 674061, с.Арта, ул.Советская,29;

*сельский филиал с/п «Аблатуйское» 674062, с.Аблатуский бор, ул.Центральная,62;

*сельский филиал с/п «Аблатуйское» 674062, сАблатукан, ул.Трудовая,36;

*сельский филиал с/п «Доронинское» 674063, с.Доронинское, ул.Садовая 28;

*сельский филиал с/п «Доронинское» 674063, с.Старо-Доронинское. Ул.Кооперативная,19;

*сельский филиал с/п «Горекацанское» 674064, с.Горекацан, ул,Шоссейная,3;

*сельский филиал с/п «Горекацанское» 674065, с.Горека, ул.Почтовая,2;

*сельский филиал с/п «Горекацанское» 674065, с.Шехолан, ул.Центральная,14;

*сельский филиал с/п «Николаевское» 674070, с.Николаевское, ул.Октябрьская,49;

*сельский филиал с/п «Николаевское» 674075, с.Дешулан, ул.Октябрьская,16;

*сельский филиал с/п «Тангинское» 674071, с.Танга, ул.Партизанская,16;

*сельский филиал с/п «Тангинское» 674072, с.Шебартуй, ул.Центральная,49;

*сельский филиал с/п «Тангинское» 674073, с.Арей, ул.Школьная,2;

*сельский филиал с/п «Ленинское» 674074, п.Ленинский, ул.Ленина 2-3;

2. Перечень и характеристика потенциальных потребителей услуги

2. Услуга оказывается гражданам Российской Федерации, иностранным гражданам и лицам без гражданства независимо от места проживания, пола, состояния здоровья, уровня образования, специальности, отношения к религии, юридическим лицам независимо от их организационно-правовых форм, форм собственности и сферы деятельности.

3. Описание основных показателей оценки качества оказания услуги

3. Описание основных показателей оценки качества услуги представлены в приложении № 1 к настоящему стандарту.

4. Характеристика правовых основ оказания услуги

4. Оказание услуги осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09 октября 1992 года № 3612-1;

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

Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

Федеральный закон от 08.05.2010 года N 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений»;

Постановление Министерства труда Российской Федерации от 03 февраля 1997 года № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;

Закон Забайкальского края от 01 апреля 2009 года № 154-ЗЗК «О культуре»;

Закон Забайкальского края от 16 декабря 2009 года № 323-ЗЗК «Об обязательном экземпляре документов Забайкальского края»;

Постановление администрации МР «Улетовский район» Забайкальского края № 43/н от 07.02.2012 года «Об утверждении Перечня муниципальных услуг, оказываемых бюджетными и автономными учреждениями муниципального района «Улётовский район»;

нормативно-правовые акты органов местного самоуправления муниципального района «Улётовский район» Забайкальского края;

Устав учреждения;

Положения о сельских библиотечных филиалах;

настоящий стандарт.

5. Описание действий по оказанию услуги

5. Оказание услуги осуществляют учреждения культуры (далее - учреждения).

Для оказания услуги необходимо организовать работу учреждения: сформировать штат сотрудников и подготовить материально-техническую базу учреждения. Требования к материально-техническому обеспечению оказываемой услуги и уровню кадрового обеспечения содержатся в разделах 6, 9 настоящего Стандарта.

6. Оказание услуги включает в себя следующие процедуры:

6.1. предоставление потребителям информации о наличии в библиотечном фонде конкретного документа, о составе библиотечного фонда через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;

6.2. предоставление консультативной помощи в поиске и выборе источников информации;

6.3. предоставление во временное пользование любого тиражированного документа из библиотечного фонда;

6.4. предоставление документов или их копий по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;

6.5. организация и проведение тематических выставок, выставок новых поступлений и иных выставок;

6.6. организация научно-практических конференций, фестивалей, конкурсов, творческих встреч, обзоров, бесед, вечеров, литературных утренников.

6. Требования к материально-техническому обеспечению оказания услуги

7. Состояние здания и помещений учреждения, прилегающих территорий должно соответствовать действующим строительным, противопожарным, санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям законодательства об

обеспечении доступности услуги.

8. Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение персонала и потребителей при оказании услуги.

9. Помещения учреждения должны быть обеспечены всеми необходимыми видами коммунально-бытового обслуживания.

10. Прилегающая к зданию и помещениям территория должна быть обеспечена местами для парковки транспортных средств, в том числе местами для парковки транспортных средств инвалидов.

11. Помещения учреждения должны быть оснащены телефонной связью.

12. Учреждение должно иметь в своем распоряжении специальное и табельное техническое оснащение (далее - оснащение), в состав которого входят аппаратура, приборы, оборудование, приспособления, инструменты и другие технические устройства и средства, используемые при выполнении действий по предоставлению услуги потребителям.

13. Оснащение учреждения должно соответствовать требованиям стандартов, технических условий и других нормативных документов.

14. Оснащение учреждения должно содержаться в технически исправном состоянии и систематически, не реже одного раза в год, проверяться.

Неисправное оснащение должно сниматься с эксплуатации, заменяться или ремонтироваться (если оно подлежит ремонту), а пригодность отремонтированного оснащения должна подтверждаться его проверкой.

15. Состав оснащения, применяемого в учреждении, должен соответствовать оказываемой услуге.

16. В учреждении ежегодно должен разрабатываться план работы, отражающий перспективы закупки, ремонта и проверки оснащения.

17. В учреждении должен вестись журнал по технике безопасности работы с оснащением.

18. Помещения и оборудование библиотек должны соответствовать возрастным особенностям пользователей.

7. Требования к законности и безопасности оказания услуги

20. Требования к законности и безопасности услуги представлены в приложении № 2 к настоящему стандарту.

8. Требования к доступности услуги для потребителей

21. Требования к доступности услуги для потребителей представлены в приложении № 3 к настоящему стандарту.

9. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания услуги

22. Штатная численность учреждения утверждается руководителем учреждения по согласованию с учредителем, исходя из отраслевых нормативных материалов по труду, позволяющих определить необходимую численность работников структурных подразделений учреждений.

23. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания услуги представлены в приложении № 4 к настоящему стандарту.

10. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей услуг

24. Содержание информации должно соответствовать требованиям Федерального закона «О защите прав потребителей».

25. Информирование граждан осуществляется посредством:

25.1. размещения информации об учреждении в сети «Интернет» на официальном сайте муниципального района «Улётовский район»: http://улёты.забайкальскийкрай.рф.

25.2. информационных стендов, размещаемых в учреждении в доступных для потребителей местах;

25.3. тематических публикаций.

26. Информация об услуге в обязательном порядке должна содержать:

26.1. перечень потребителей услуги:

26.2. характеристику услуги;

26.3 наименование муниципальных стандартов в области культуры, требованиям которых должна соответствовать оказываемая услуга;

26.4. описание возможности влияния потребителей услуги на качество оказания услуги;

26.5. описание возможности получения оценки качества оказания услуги со стороны потребителей;

26.6. установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями ее потребителей.

27. Потребители услуги вправе потребовать дополнительную информацию об оказываемой услуге.

28. Информация о деятельности и порядке работы учреждения, о порядке и правилах оказания услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем один раз в год.

11. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания услуги

29. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания услуги представлены в приложении № 5 к настоящему стандарту.

Форма для проведения опроса потребителей муниципальных услуг представлена в приложении № 6 к настоящему стандарту.

_____

Приложение № 1
к стандарту качества оказания муниципальной услуги в области культуры «Обеспечение библиотечно-информационного обслуживания населения», утвержденному постановлением администрации МР «Улётовский район»
от 11 декабря 2013 г. № 644/н

Описание основных показателей оценки качества оказания услуги

Наименование показателя	Методика расчета	Источник информации
Активность использования библиотечного фонда (%)	Эв / Э х 100, где Эв - выдано экземпляров за отчетный период; Э - состоит экземпляров на конец отчетного года	Форма федерального государственного статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке» (утверждена постановлением Росстата от 11 июля 2005 г. № 43)
Доля удовлетворенных запросов пользователей от общего числа запросов (%)	Зуд / З х 100, где Зуд - число удовлетворенных запросов пользователей в отчетном периоде (выполнено справок); З - общее число запросов потребителей в отчетном периоде	Внутренний учет в библиотеке
Доля библиотечного фонда, переведенного в электронную форму (%)	Еэл / Е х 100, где Еэл - количество единиц библиотечного фонда, имеющихся в электронной форме; Е - общее количество единиц библиотечного фонда	Внутренний учет в библиотеке

Доля библиотечного каталога, переведенного в электронную форму, от общего объема каталога (%)	Кэл / К х 100, где Кэл - число записей электронного каталога; К - общее количество единиц библиотечного каталога	Внутренний учет в библиотеке
Доля специалистов с высшим специальным образованием (%)	Св / С х 100, где Св - число специалистов с высшим специальным образованием; С - общая численность специалистов	Форма федерального статистического наблюдения № 6-НК «Сведения об общедоступной (публичной) библиотеке» (утверждена постановлением Росстата от 11 июля 2005 г. № 43)
Процент потребителей, удовлетворенных качеством услуг библиотеки (%)	Ок / О х 100, где Ок - число опрошенных, удовлетворенных качеством услуг библиотеки; О - общее число опрошенных	Определяется по результатам опросов потребителей согласно приложению № 6

_____

Приложение № 2
к стандарту качества оказания муниципальной услуги в области культуры «Обеспечение библиотечно-информационного обслуживания населения», утвержденному постановлением администрации МР «Улётовский район»
от 11 декабря 2013 г. № 644/н

Требования к законности и безопасности оказания услуги

№ п/п	Параметр	Значение, иная характеристика
1	Учредительные документы	Устав учреждения соответствует законодательству Российской Федерации
2	Санитарное состояние	Деятельность учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам
3	Криминальная безопасность	Учреждение должно быть оборудовано кнопкой экстренного вызова правоохранительных органов или охраны
4	Пожарная безопасность	Учреждение должно быть оборудовано: установками автоматической пожарной сигнализации; средствами извещения о пожаре; первичными средствами пожаротушения; схемами эвакуации; защитными средствами (маски)

_____

Приложение № 3
к стандарту качества оказания муниципальной услуги в области культуры «Обеспечение библиотечно-информационного обслуживания населения», утвержденному постановлением администрации МР «Улётовский район»
от 11 декабря 2013 г. № 644/н

Требования к доступности услуги для потребителей

№ п/п	Параметр	Значение, иная характеристика
1	Требования к режиму работы учреждения, оказывающего услугу	Учреждение должно работать не менее 5 дней в неделю, не менее 7 часов ежедневно. Не менее 20 % времени работы учреждения не должно совпадать с часами работы основной части населения. Один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого читатели не обслуживаются
2	Требования к удаленности расположения места оказываемой услуги от потребителей услуги	Учреждение размещается с учетом его максимальной пространственной доступности, на пересечении пешеходных путей, вблизи транспортных сообщений
3	Требования к взаимодействию с особыми категориями потребителей услуги	Взаимодействие с лицами с ограниченными возможностями, инвалидами, а также с иными особыми категориями потребителей услуги осуществляется в соответствии с действующим законодательством
4	Требования к очередности оказания услуги в случае превышения спроса на услугу над возможностями ее оказания	Очередность оказания услуги осуществляется в соответствии с действующим законодательством

_____

Приложение № 4
к стандарту качества оказания муниципальной услуги в области культуры «Обеспечение библиотечно-информационного обслуживания населения», утвержденному постановлением администрации МР «Улётовский район»
от 11 декабря 2013 г. № 644/н

Требования к уровню кадрового обеспечения оказания услуги

№ п/п	Параметр	Значение, иная характеристика
1	Должностной состав	В штатном расписании учреждения предусмотрены должности административно-управленческого персонала, специалистов и обслуживающего персонала
2	Укомплектованность штата	Штат учреждения укомплектован не менее чем на 90%
3	Уровень квалификации	Специалисты должны иметь высшее либо среднее профессиональное образование. Соотношение специалистов с высшим специальным образованием к общему количеству специалистов должно быть не менее 50 %
4	Повышение квалификации	Не реже одного раза в пять лет проводится повышение квалификации специалистов учреждения
5	Навыки работы с персональным компьютером	Все специалисты учреждения, а также административно-управленческий персонал имеют навыки работы с персональным компьютером

_____

Приложение № 5
к стандарту качества оказания муниципальной услуги в области культуры «Обеспечение библиотечно-информационного обслуживания населения», утвержденному постановлением администрации МР «Улётовский район»
от 11 декабря 2013 г. № 644/н

Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания услуги

№ п/п	Параметр	Значение, иная характеристика
1	Книга отзывов и предложений	В учреждении имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется потребителям услуги по их требованиям. Отзывы и предложения потребителей услуги рассматриваются не реже 1 раза в месяц с принятием при необходимости соответствующих мер
2	Опросы потребителей	В учреждении производятся опросы потребителей услуги с целью выявления их мнения относительно качества оказания услуги посредством анкетирования

_____

Приложение № 6
к стандарту качества оказания муниципальной
услуги в области культуры «Обеспечение
библиотечно-информационного обслуживания
населения», утвержденному постановлением
администрации МР «Улётовский район»
от 11 декабря 2013 г. № 644/н

Форма для проведения опроса потребителей услуги

Данный опрос направлен на изучение деятельности учреждений культуры по оказываемой услуге населению, а также на выявление потребностей и запросов населения в культурном обслуживании.

Выберите подходящий для вас вариант ответа и отметьте его.

1. Удовлетворены ли Вы качеством предоставляемых учреждением культуры услуг?
а) да;
б) нет.

2. Что не удовлетворяет Вас в работе учреждения культуры?
а) плохо организована реклама;
б) плохо учитываются запросы населения;
в) мероприятия проводятся неинтересно, формально;
г) особых претензий у меня нет;
д) свой вариант ответа _____.

3. Из каких источников Вы обычно получаете информацию о предлагаемых учреждением культуры услугах?
а) реклама в СМИ;
б) из афиш, листовок;
в) из рассказов приятелей, друзей, сослуживцев;
г) из каких-то иных источников (укажите, каких именно)
_____.

4. Что мешает Вам чаще посещать учреждение культуры?
а) учреждение культуры расположено далеко от моего места жительства;
б) состояние здоровья;
в) не удовлетворяет качество предоставляемых услуг;
г) свой вариант ответа _____

5. Что могло бы привлечь Вас в учреждение культуры?
а) если бы учреждение было ближе к месту жительства;
б) более благоприятные условия для семейного отдыха;
в) широкая реклама в СМИ;

г) более широкий спектр услуг;
д) свой вариант ответа _____.

6. Ваши предложения по совершенствованию работы учреждения культуры _____
_____
_____
_____

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

Приложение № II

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
МР «Улётовский район»
от 11 декабря 2013 г. № 644/н

Стандарт качества оказания муниципальной услуги в области культуры «Обеспечение оптимальных условий для сохранения, изучения и публичного представления культурных ценностей, хранящихся в муниципальных музеях»

1. Наименование и цель муниципальной услуги

1. Муниципальная услуга «Обеспечение оптимальных условий для сохранения, изучения и публичного представления культурных ценностей, хранящихся в муниципальных музеях» (далее - услуга), осуществляется «Муниципальным учреждением культуры «Улётовский районный муниципальный краеведческий музей»;

Цель оказания муниципальной услуги (далее - услуга) - сохранение культурных ценностей, обеспечение беспрепятственного доступа к ним населения в целях приобщения к истории и культуре муниципального района «Улётовский район».

1.1. Учреждения, оказывающие муниципальную услугу:

* Муниципальное учреждение культуры «Улётовский районный муниципальный краеведческий музей», расположенного по адресу: 674050, с.Улёты, ул.Кирова,70;

* Структурное подразделение МУК «УРМКМ» - Краеведческий музей села Доронинское сельского поселения «Доронинское», расположенного по адресу: 674063, с.Доронинское, ул.Садовая,28б.

2. Перечень и характеристика потенциальных потребителей услуги

2. Услуга оказывается гражданам Российской Федерации, иностранным гражданам и лицам без гражданства независимо от места проживания, пола, состояния здоровья, уровня образования, специальности, отношения к религии, юридическим лицам независимо от их организационно-правовых форм, форм собственности и сферы деятельности.

3. Описание основных показателей оценки качества оказания услуги

3. Описание основных показателей оценки качества оказания услуги представлены в приложении № 1 к настоящему стандарту.

4. Характеристика правовых основ оказания услуги

4. Оказание услуги осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09 октября 1992 года № 3612-1;

Федеральный закон от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 08.05.2010 года N 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений»;

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

Постановление Правительства Российской Федерации от 12 февраля 1998 года № 179 «Об утверждении положений о Музейном фонде Российской Федерации, о государственном каталоге Музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации»;

постановление Правительства Российской Федерации от 12 ноября 1999 года № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет»;

Закон Забайкальского края от 01 апреля 2009 года № 154-ЗЗК «О культуре».

Постановление администрации МР «Улетовский район» Забайкальского края № 43/н от 07.02.2012 года «Об утверждении Перечня муниципальных услуг, оказываемых бюджетными и автономными учреждениями муниципального района «Улётовский район»;

нормативно-правовые акты органов местного самоуправления муниципального района «Улётовский район» Забайкальского края;

Устав учреждения;

настоящий стандарт.

5. Описание действий по оказанию услуги

5. Оказание услуги осуществляет муниципальное учреждение культуры МР «Улётовский район» (далее - учреждение).

Для оказания услуги необходимо организовать работу учреждения: сформировать штат сотрудников и подготовить материально-техническую базу учреждения. Требования к материально-техническому обеспечению оказания услуги и уровню кадрового обеспечения содержатся в разделах 6, 9 настоящего Стандарта.

6. Оказание услуги включает в себя следующие процедуры:

6.1. хранение музейных предметов и музейных коллекций (обеспечение физической сохранности и безопасности музейных предметов и коллекций; реставрация; ведение и обеспечение сохранности учетной документации; создание копий музейных предметов и музейных коллекций, в том числе на электронных и других носителях);

6.2. изучение музейных предметов и музейных коллекций (комплектование музейных фондов; научное описание музейных предметов и музейных коллекций; ведение каталога, содержащего сведения о каждом музейном предмете и каждой музейной коллекции, включенной в состав Музейного фонда Российской Федерации; организация научных экспедиций);

6.3. представление музейных предметов и музейных коллекций путем публичного показа (использование музейных предметов и коллекций в научных, культурных и образовательных целях; разработка экспозиций; организация выставок; проведение экскурсий, научно-практических конференций и других мероприятий; воспроизведение музейных предметов и коллекций в печатных изданиях, на электронных и других видах носителей).

6. Требования к материально-техническому обеспечению оказания услуги

7. Состояние здания и помещений учреждения, прилегающих территорий должно соответствовать действующим строительным, противопожарным, санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям законодательства об обеспечении доступности услуги.

8. Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение персонала и потребителей при оказании услуги.

9. Помещения учреждения должны быть обеспечены всеми необходимыми видами коммунально-бытового обслуживания.

10. Прилегающая к зданию и помещениям территория должна быть обеспечена местами для парковки транспортных средств, в том числе местами для парковки транспортных средств инвалидов.

11. Помещения учреждения должны быть оснащены телефонной связью.

12. Учреждение должно иметь в своем распоряжении специальное и табельное техническое оснащение (далее - оснащение), в состав которого входят аппаратура, приборы, оборудование, приспособления, инструменты и другие технические устройства и средства, используемые при выполнении действий по предоставлению услуги потребителям.

13. Оснащение учреждения должно соответствовать требованиям стандартов, технических условий и других нормативных документов.

14. Оснащение учреждения должно содержаться в технически исправном состоянии и систематически, не реже одного раза в год, проверяться.

Неисправное оснащение должно сниматься с эксплуатации, заменяться или ремонтироваться (если оно подлежит ремонту), а пригодность отремонтированного оснащения должна подтверждаться его проверкой.

15. Состав оснащения, применяемого в учреждении, должен соответствовать оказываемой услуге.

16. В учреждении ежегодно должен разрабатываться план работы, отражающий перспективы закупки, ремонта и проверки оснащения.

17. В учреждении должен вестись журнал по технике безопасности работы с оснащением.

7. Требования к законности и безопасности оказания услуги

18. Требования к законности и безопасности услуги представлены в приложении № 2 к настоящему стандарту.

8. Требования к доступности оказания услуги для потребителей

19. Требования к доступности услуги для потребителей представлены в приложении № 3 к настоящему стандарту.

9. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания услуги

20. Штатная численность учреждения утверждается руководителем учреждения по согласованию с учредителем исходя из отраслевых нормативных материалов по труду, позволяющих определить необходимую численность работников структурных подразделений учреждений.

21. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания услуги представлены в приложении № 4 к настоящему стандарту.

10. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей услуги

22. Содержание информации должно соответствовать требованиям Федерального закона «О защите прав потребителей».

23. Информирование граждан осуществляется посредством:

23.1. информационных стендов, размещаемых в учреждении в доступных для потребителей местах, в сети «Интернет» на официальном сайте муниципального района «Улётовский район»:
http://улёты.забайкальскийкрай.рф.

23.2. тематических публикаций.

24. Информация об услуге в обязательном порядке должна содержать:

24.1. перечень потребителей услуги:

24.2. характеристику услуги;

24.3 наименование муниципальных стандартов в области культуры, требованиям которых должна соответствовать оказываемая услуга;

24.4. описание возможности влияния потребителей услуги на качество оказания услуги;

24.5. описание возможности получения оценки качества оказания услуги со стороны потребителей;

24.6. установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями ее потребителей.

25. Потребители услуги вправе потребовать дополнительную информацию об оказываемой услуге.

26. Информация о деятельности и порядке работы учреждения, о порядке и правилах оказываемой услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем один раз в год.

11. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания услуги

27. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве услуги представлены в приложении № 5 к настоящему стандарту.

Форма для проведения опроса потребителей муниципальных услуг представлена в приложении № 6 к настоящему стандарту.

_____

Приложение № 1
к стандарту качества оказания муниципальной услуги в области культуры «Обеспечение оптимальных условий для сохранения, изучения и публичного представления культурных ценностей, хранящихся в муниципальных музеях», утвержденному постановлением администрации МР «Улётовский район»
от 11 декабря 2013 г. № 644/н

Описание основных показателей оценки качества оказания услуги

Наименование показателя, единицы измерения	**Методика расчета**	**Источник информации**
Доля ежегодно экспонируемых музейных предметов и музейных коллекций (%)	Еэк / Е х 100, где Еэк - число предметов основного фонда, экспонировавшихся в отчетном периоде; Е - общее число предметов основного фонда на конец года	Форма федерального статистического наблюдения № 8-НК «Сведения о деятельности музея» (утверждена постановлением Росстата от 20 июня 2006 г. № 22)
Доля музейных предметов, внесенных в электронный каталог (%)	Еэл / Е х 100, где Еэл - число предметов, внесенных в электронный каталог; Е - общее число предметов основного и научно-вспомогательного фонда на конец года	Форма федерального статистического наблюдения № 8-НК «Сведения о деятельности музея» (утверждена постановлением Росстата от 20 июня 2006 г. № 22)
Рост основного и научно-вспомогательного фондов музея (%)	(Фн - Ф) / Ф х 100, где Фн - количество предметов основного и научно-вспомогательного фондов на конец отчетного года; Ф - количество предметов основного и научно-вспомогательного фондов на конец года, предшествующего отчетному	Форма федерального статистического наблюдения № 8-НК «Сведения о деятельности музея» (утверждена постановлением Росстата от 20 июня 2006 г. № 22)
Доля оцифрованных музейных предметов	Еоц / Е х 100, где Еоц - число музейных	Годовой отчет о деятельности музея

от общего объема фонда (%)	предметов, внесенных в электронный каталог; Е - общее число музейных предметов основного и научно-вспомогательного фонда на конец года	
Доля экскурсионных посещений от общего числа посещений (%)	Пэк / П х 100, где Пэк - число экскурсионных посещений; П - общее число посещений музея	Форма федерального статистического наблюдения № 8-НК «Сведения о деятельности музея» (утверждена постановлением Росстата от 20 июня 2006 г. № 22)
Число специалистов с высшим специальным образованием (%)	Св / С х 100, где Св - число научных сотрудников и экскурсоводов с высшим специальным образованием; С - общая численность научных сотрудников и экскурсоводов	Форма федерального статистического наблюдения № 8-НК «Сведения о деятельности музея» (утверждена постановлением Росстата от 20 июня 2006 г. № 22)
Доля потребителей, удовлетворенных качеством услуг учреждения (%)	Ок / О х 100, где Ок - число опрошенных, удовлетворенных качеством услуг учреждения; О - общее число опрошенных	Определяется по результатам опросов потребителей услуги согласно приложению № 6

_____

Приложение № 2
к стандарту качества оказания муниципальной услуги в области культуры «Обеспечение оптимальных условий для сохранения, изучения и публичного представления культурных ценностей, хранящихся в муниципальных музеях», утвержденному постановлением администрации МР «Улётовский район»
от 11 декабря 2013 г. № 644/н

Требования к законности и безопасности оказания услуги

№ п/п	Параметр	Значение, иная характеристика
1	Учредительные документы	Устав учреждения соответствует законодательству Российской Федерации
2	Санитарное состояние	Деятельность учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам
3	Криминальная безопасность	Учреждение должно быть оборудовано кнопкой экстренного вызова правоохранительных органов или охраны
4	Пожарная безопасность	Учреждение должно быть оборудовано: установками автоматической пожарной сигнализации; средствами извещения о пожаре; первичными средствами пожаротушения; схемами эвакуации; защитными средствами (маски)

_____

Приложение № 3
к стандарту качества оказания муниципальной услуги в области культуры «Обеспечение оптимальных условий для сохранения, изучения и публичного представления культурных ценностей, хранящихся в муниципальных музеях», утвержденному постановлением администрации МР «Улётовский район» от 11 декабря 2013 г. № 644/н

Требования к доступности услуги для потребителей

№ п/п	Параметр	Значение, иная характеристика
1	Требования к режиму работы учреждения, оказывающего услугу	Учреждение открыто для населения не менее 5 дней в неделю. Время работы учреждения не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения. Последний день месяца может быть санитарным днем
2	Требования к удаленности расположения места оказания услуги от потребителей услуги	Здание учреждения должно быть удобно расположено с учетом доступности на общественном транспорте, снабжено системой простых и понятных указателей
3	Требования к взаимодействию с особыми категориями потребителей услуги	Взаимодействие с лицами с ограниченными возможностями, инвалидами, а также с иными особыми категориями потребителей услуги осуществляется в соответствии с действующим законодательством
4	Требования к очередности оказания услуги в случае превышения спроса на услугу над возможностями ее оказания	Очередность оказания услуги осуществляется в соответствии с действующим законодательством

_____

Приложение № 4
к стандарту качества оказания муниципальной услуги в области культуры «Обеспечение оптимальных условий для сохранения, изучения и публичного представления культурных ценностей, хранящихся в муниципальных музеях», утвержденному постановлением администрации МР «Улётовский район»
от 11 декабря 2013 г. № 644/н

Требования к уровню кадрового обеспечения оказания услуги

№ п/п	Параметр	Значение, иная характеристика
1	Должностной состав	В штатном расписании учреждения предусмотрены должности административно-управленческого персонала, специалистов и обслуживающего персонала
2	Укомплектованность штата	Штат учреждения укомплектован не менее чем на 90 %
3	Уровень квалификации	Специалисты должны иметь высшее либо среднее профессиональное образование. Соотношение специалистов с высшим специальным образованием к общему количеству специалистов должно быть не менее 80 %
4	Повышение квалификации	Не реже одного раза в пять лет проводится повышение квалификации специалистов учреждения
5	Навыки работы с персональным компьютером	Все специалисты учреждения, а также административно-управленческий персонал имеют навыки работы с персональным компьютером

_____

Приложение № 5
к стандарту качества оказания муниципальной услуги в области культуры «Обеспечение оптимальных условий для сохранения, изучения и публичного представления культурных ценностей, хранящихся в муниципальных музеях», утвержденному постановлением администрации МР «Улётовский район»
от 11 декабря 2013 г. № 644/н

Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания услуги

№ п/п	Параметр	Значение, иная характеристика
1	Книга отзывов и предложений	В учреждении имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется потребителям услуги по их требованиям. Отзывы и предложения потребителей услуги рассматриваются не реже 1 раза в месяц с принятием при необходимости соответствующих мер
2	Опросы потребителей	В учреждении производятся опросы потребителей услуги с целью выявления их мнения относительно качества предоставляемой услуги посредством анкетирования

_____

Приложение № 6
к стандарту качества оказания муниципальной услуги в области культуры «Обеспечение оптимальных условий для сохранения, изучения и публичного представления культурных ценностей, хранящихся в муниципальных музеях», утвержденному постановлением администрации МР «Улётовский район»
от 11 декабря 2013 г. № 644/н

Форма для проведения опроса потребителей услуги

Данный опрос направлен на изучение деятельности учреждений культуры по оказанию услуг населению, а также на выявление потребностей и запросов населения в культурном обслуживании.

Выберите подходящий для вас вариант ответа и отметьте его.

1. Удовлетворены ли Вы качеством предоставляемых учреждением культуры услуг?
а) да;
б) нет.

2. Что не удовлетворяет Вас в работе учреждения культуры?
а) плохо организована реклама;
б) плохо учитываются запросы населения;
в) мероприятия проводятся неинтересно, формально;
г) особых претензий у меня нет;
д) свой вариант ответа _____

3. Из каких источников Вы обычно получаете информацию о предлагаемых учреждением культуры услугах?
а) реклама в СМИ;
б) из афиш, листовок;
в) из рассказов приятелей, друзей, сослуживцев;
г) из каких-то иных источников (укажите, каких именно)
_____

4. Что мешает Вам чаще посещать учреждение культуры?
а) учреждение культуры расположено далеко от моего места жительства
б) состояние здоровья;
в) не удовлетворяет качество предоставляемых услуг;
г) свой вариант ответа _____

5. Что могло бы привлечь Вас в учреждение культуры?
а) если бы учреждение было ближе к месту жительства;
б) более благоприятные условия для семейного отдыха;
в) широкая реклама в СМИ;
г) более широкий спектр услуг;

д) свой вариант ответа _____.

6. Ваши предложения по совершенствованию работы учреждения культуры _____
_____
_____
_____

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

Приложение № III

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
МР «Улётовский район»
от 11 декабря 2013 г. № 644/н

Стандарт качества оказания муниципальной услуги в области культуры «Обеспечение кинообслуживания населения»

1. Наименование и цель муниципальной услуги

1. Муниципальная услуга «Обеспечение кинообслуживания населения» осуществляется структурным подразделением Межпоселенческого районного учреждения культуры муниципального района «Улётовский район» «Отдел кино-досуговой деятельности», расположенного на базе кинотеатра «Ингода» сельского поселения «Улётовское».

Цель муниципальной услуги «Обеспечение кинообслуживания населения» (далее - услуга) – кино-видео-обслуживание юридических и физических лиц на территории муниципального района «Улётовский район», создание условий для приобщения населения к ценностям национальной и мировой кино-культуры.

1.1 Учреждение, оказывающее муниципальную услугу:

-Структурное подразделение Межпоселенческого районного учреждения культуры МР «Улётовский район» «Отдел кино-досуговой деятельности», расположенного на базе кинотеатра «Ингода» по адресу: 674050, с.Улёты, ул.Лазо,124.

2. Перечень и характеристика потенциальных потребителей услуги

2. Услуга оказывается гражданам Российской Федерации, иностранным гражданам и лицам без гражданства независимо от места проживания, пола, состояния здоровья, уровня образования, специальности, отношения к религии, юридическим лицам независимо от их организационно-правовых форм, форм собственности и сферы деятельности.

3. Описание основных показателей оценки качества оказания услуги

3. Описание основных показателей оценки качества услуги представлены в приложении № 1 к настоящему стандарту.

4. Характеристика правовых основ оказания услуги

4. Оказываемая услуга осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09 октября 1992 года № 3612-1;

Федеральный закон от 22 августа 1996 года № 126-ФЗ «О государственной

поддержке кинематографии Российской Федерации»;

Федеральный закон от 08.05.2010 года N 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений»;

Закон Забайкальского края от 01 апреля 2009 года № 154-ЗЗК «О культуре»;

Постановление администрации МР «Улетовский район» Забайкальского края № 43/н от 07.02.2012 года «Об утверждении Перечня муниципальных услуг, оказываемых бюджетными и автономными учреждениями муниципального района «Улётовский район»;

нормативно-правовые акты органов местного самоуправления муниципального района «Улётовский район» Забайкальского края;

Устав Межпоселенческого районного учреждения культуры;

Положение структурного подразделения «Отдел кино-досуговой деятельности»;

настоящий стандарт.

5. Описание действий по оказанию услуги

5. Оказание услуги осуществляет структурное подразделение Межпоселенческого районного учреждения культуры МР «Улётовский район» «Отдел кино-досуговой деятельности».

Для оказания услуги необходимо организовать работу структурного подразделения: сформировать штат сотрудников и подготовить материально-техническую базу отдела. Требования к материально-техническому обеспечению оказания услуги и уровню кадрового обеспечения содержатся в разделах 6, 9 настоящего стандарта.

6. Оказание услуги включает в себя следующие процедуры:

6.1. организация и проведение кинопрограмм, кино-конкурсов, кинопремьер, кинофестивалей;

6.2. оказание рекламных, информационных, консультативных услуг культурно-досуговым учреждениям района;

6.3. выдача фильмов на различных носителях во временное пользование, доставка фильмов;

6.4. демонстрация фильмов, слайдов, видеопрограмм на различных носителях.

6. Требования к материально-техническому обеспечению оказания услуги

7. Состояние здания и помещений прилегающих территорий должно соответствовать действующим строительным, противопожарным, санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям законодательства об обеспечении доступности услуги.

8. Площадь здания должна обеспечивать размещение персонала и потребителей при оказании услуги.

9. Помещения здания должны быть обеспечены всеми необходимыми

видами коммунально-бытового обслуживания.

10. Прилегающая к зданию и помещениям территория должна быть обеспечена местами для парковки транспортных средств, в том числе местами для парковки транспортных средств инвалидов и их свободным доступом в помещение.

11. Помещение должно быть оснащено телефонной связью.

12. Учреждение должно иметь в своем распоряжении специальное и табельное техническое оснащение (далее - оснащение), в состав которого входят аппаратура, приборы, оборудование, приспособления, инструменты и другие технические устройства и средства, используемые при выполнении действий по предоставлению услуги потребителям.

13. Оснащение учреждения должно соответствовать требованиям стандартов, технических условий и других нормативных документов.

14. Оснащение должно содержаться в технически исправном состоянии и систематически, не реже одного раза в год, проверяться.

Неисправное оснащение должно сниматься с эксплуатации, заменяться или ремонтироваться (если оно подлежит ремонту), а пригодность отремонтированного оснащения должна подтверждаться его проверкой.

15. Состав оснащения, применяемого в учреждении, должен соответствовать оказываемой услуге.

16. В учреждении ежегодно должен разрабатываться план работы, отражающий перспективы закупки, ремонта и проверки оснащения, а так же кинопрокатную деятельность.

17. Заведующим учреждения должен вестись журнал по технике безопасности.

7. Требования к законности и безопасности оказания услуги

18. Требования к законности и безопасности услуги представлены в приложении № 2 к настоящему стандарту.

8. Требования к доступности оказываемой услуги для потребителей

19. Требования к доступности услуги для потребителей представлены в приложении № 3 к настоящему стандарту.

9.Требования к уровню кадрового обеспечения оказания услуги

20. Штатная численность учреждения утверждается руководителем Межпоселенческого районного учреждения по согласованию с учредителем, исходя из отраслевых нормативных материалов по труду, позволяющих определить необходимую численность работников структурного подразделения.

21. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания услуги представлены в приложении № 4 к настоящему стандарту.

10. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей услуги

22. Содержание информации должно соответствовать требованиям Федерального закона «О защите прав потребителей».

23. Информирование граждан осуществляется посредством:

23.1. информационных стендов, размещаемых в здании кинотеатра в доступных для потребителей местах;

23.2. тематических публикаций.

24. Информация об услуге в обязательном порядке должна содержать:

24.1. перечень потребителей услуги:

24.2. характеристику услуги;

24.3 наименование муниципальных стандартов в области культуры, требованиям которых должна соответствовать оказываемая услуга;

24.4. описание возможности влияния потребителей услуги на качество оказания услуги;

24.5. описание возможности получения оценки качества оказываемой услуги со стороны потребителей;

24.6. установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями ее потребителей.

25. Потребители услуги вправе потребовать дополнительную информацию об оказываемой услуге.

26. Информация о деятельности и порядке работы структурного подразделения, о правилах оказания услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем один раз в год.

11. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания услуги

27. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве услуги представлены в приложении № 5 к настоящему стандарту.

Форма для проведения опроса потребителей муниципальных услуг представлена в приложении № 6 к настоящему стандарту.

Приложение № 1
к стандарту качества оказания муниципальной
услуги в области культуры «Обеспечение
кинообслуживания населения», утвержденному
постановлением администрации
МР «Улётовский район»
от 11 декабря 2013 г. № 644/н

Описание основных показателей оценки качества оказания услуги

Наименование показателя, единицы измерения	**Методика расчета**	**Источник информации**
Удельный вес населения, посмотревшего кинофильмы (%)	Зр / Нк х 100, где Зр - число зрителей; Нк - общее количество населения муниципальных образований, имеющих филиалы кинокомпании	Форма федерального государственного статистического наблюдения №к-2рик «Сведения о наличии и эксплуатации киноустановок» (утверждена постановлением Росстата от 11 июля 2005 года № 43)
Соотношение зрителей, просмотревших отечественные киносеансы, к общему количеству зрителей (%)	Зо / Зк х 100, где Зо - зрители, просмотревшие отечественные киносеансы; Зк - общее количество зрителей	Форма федерального государственного статистического наблюдения №к-2рик «Сведения о наличии и эксплуатации киноустановок» (утверждена постановлением Росстата от 11 июля 2005 года № 43)
Доля потребителей, удовлетворенных качеством услуг учреждения (%)	Ок / О х 100, где Ок - число опрошенных, удовлетворенных качеством услуг кинокомпании; О - общее число опрошенных	Определяется по результатам опросов потребителей согласно приложению № 6

_____

Приложение № 2
к стандарту качества оказания муниципальной услуги в области культуры «Обеспечение кинообслуживания населения», утвержденному постановлением администрации МР «Улётовский район»
от 11 декабря 2013 г. № 644/н

Требования к законности и безопасности оказания услуги

№ п/п	Параметр	Значение, иная характеристика
1	Учредительные документы	Устав учреждения соответствует законодательству Российской Федерации, Положение «Отдела кино-досуговой деятельности»
2	Санитарное состояние	Деятельность отдела соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам
3	Криминальная безопасность	Здание расположения отдела должно быть оборудовано кнопкой экстренного вызова правоохранительных органов или охраны
4	Пожарная безопасность	Здание должно быть оборудовано: установками автоматической пожарной сигнализации; средствами извещения о пожаре; первичными средствами пожаротушения; схемами эвакуации; защитными средствами (маски)

_____

Приложение № 3
к стандарту качества оказания муниципальной
услуги в области культуры «Обеспечение
кинообслуживания населения», утвержденному
постановлением администрации
МР «Улётовский район»
от 11 декабря 2013 г. № 644/н

Требования к доступности оказания услуги для потребителей

№ п/п	Параметр	Значение, иная характеристика
1	Требования к режиму работы учреждения, оказывающего услугу	Учреждение работает не менее 5 дней в неделю не менее 7 часов ежедневно. Кино-показ (демонстрация кинофильмов) осуществляется в любой день недели с 10.00 до 23.00. Выдача кинофильмов во временное пользование производится в любой день недели, кроме субботы и воскресенья, с 9.00 до 17.00
2	Требования к удаленности расположения места оказания услуги от потребителей услуги	Здания кинопроката размещаются с учетом их максимальной пространственной доступности, на пересечении пешеходных путей, вблизи транспортных сообщений
3	Требования к взаимодействию с особыми категориями потребителей услуги	Взаимодействие с лицами с ограниченными возможностями, инвалидами, а также с иными особыми категориями потребителей осуществляется в соответствии с действующим законодательством
4	Требования к очередности оказываемой услуги в случае превышения спроса на услугу над возможностями ее оказания	Очередность оказываемой услуги осуществляется в соответствии с действующим законодательством

Приложение № 4
к стандарту качества оказания муниципальной
услуги в области культуры «Обеспечение
кинообслуживания населения», утвержденному
постановлением администрации
МР «Улётовский район»
от 11 декабря 2013 г. № 644/н

Требования к уровню кадрового обеспечения оказания услуги

№ п/п	Параметр	Значение, иная характеристика
1	Должностной состав	В штатном расписании учреждения предусмотрены должности административно-управленческого персонала, специалистов и обслуживающего персонала
2	Укомплектованность штата	Штат учреждения укомплектован не менее чем на 80 %
3	Уровень квалификации	Специалисты должны иметь высшее либо среднее профессиональное образование
4	Повышение квалификации	Не реже одного раза в 5 лет проводится повышение квалификации специалистов отдела
5	Навыки работы с персональным компьютером	Все специалисты учреждения, а также административно-управленческий персонал имеют навыки работы с персональным компьютером

_____

Приложение № 5
к стандарту качества оказания муниципальной
услуги в области культуры «Обеспечение
кинообслуживания населения», утвержденному
постановлением администрации
МР «Улётовский район»
от 11 декабря 2013 г. № 644/н

Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания услуги

№ п/п	Параметр	Значение, иная характеристика
1	Книга отзывов и предложений	В учреждении имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется потребителям услуги по их требованиям. Отзывы и предложения потребителей услуги рассматриваются не реже 1 раза в месяц с принятием при необходимости соответствующих мер
2	Опросы потребителей	Опросы потребителей услуги производятся с целью выявления их мнения относительно качества предоставляемой услуги посредством анкетирования

_____

Приложение № 6
к стандарту качества оказания муниципальной
услуги в области культуры «Обеспечение
кинообслуживания населения», утвержденному
постановлением администрации
МР «Улётовский район»
от 11 декабря 2013 г. № 644/н

Форма для проведения опроса потребителей услуги

Данный опрос направлен на изучение деятельности учреждений культуры по оказанию услуг населению, а также на выявление потребностей и запросов населения в культурном обслуживании.

Выберите подходящий для вас вариант ответа и отметьте его.

1. Удовлетворены ли Вы качеством предоставляемых учреждением культуры услуг?
а) да;
б) нет.

2. Что не удовлетворяет Вас в работе учреждения культуры?
а) плохо организована реклама;
б) плохо учитываются запросы населения;
в) мероприятия проводятся неинтересно, формально;
г) особых претензий у меня нет;
д) свой вариант ответа _____

3. Из каких источников Вы обычно получаете информацию о предлагаемых учреждением культуры услугах?
а) реклама в СМИ;
б) из афиш, листовок;
в) из рассказов приятелей, друзей, сослуживцев;
г) из каких-то иных источников (укажите, каких именно)
_____

4. Что мешает Вам чаще посещать учреждение культуры?
а) учреждение культуры расположено далеко от моего места жительства
б) состояние здоровья;
в) не удовлетворяет качество предоставляемых услуг;
г) свой вариант ответа _____.

5. Что могло бы привлечь Вас в учреждение культуры?
а) если бы учреждение было ближе к месту жительства;
б) более благоприятные условия для семейного отдыха;
в) широкая реклама в СМИ;
г) более широкий спектр услуг;
д) свой вариант ответа _____.

6. Ваши предложения по совершенствованию работы учреждения культуры _____
_____
_____

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

Приложение № IV

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
МР «Улётовский район»
от 11 декабря 2013 г. № 644/н

Стандарт качества оказания муниципальной услуги в области культуры «Сохранение и развитие самобытности культурных и национальных традиций»

1. Наименование и цель муниципальной услуги

1.Муниципальная услуга «Сохранение и развитие самобытности культурных и национальных традиций» осуществляется структурными подразделениями и филиалами (сельские дома культуры) Межпоселенческого районного учреждения культуры муниципального района «Улётовский район».

Цель муниципальной услуги в области культуры «Сохранение и развитие самобытности культурных и национальных традиций» (далее - услуга) - сохранение, развитие, поддержка, трансляция культурных национальных традиций и нематериального культурного наследия народов, проживающих на территории муниципального района «Улётовский район».

1.1. Учреждения, оказывающие муниципальную услугу:

-Структурное подразделение «Районный информационно-методический отдел», расположенный по адресу:674050,с.Улёты,ул.Горького,10а;

-Структурное подразделение «Отдел народно-художественного творчества», расположенное на базе Районного дома культуры по адресу: 674050, с.Улёты, ул.Кирова,70;

- Передвижной концертно-творческий отдел, расположенный на базе кинотеатра «Ингода» по адресу: 674050, с.Улёты, ул.Лазо,124;

-сельский Дом культуры сельского поселения «Улётовское», адрес: 674060, с.Бальзой,ул.Центральная,5;

-сельский Дом культуры сельского поселения «Ленинское» адрес: 674074, п.Ленинский, ул.Ленина,5;

-сельский Дом культуры сельского поселения «Тангинское», адрес: 674071, с.Танга,ул,Партизанская,1б.

-сельский Дом культуры сельского поселения «Тангинское», адрес: 674072, с.Ново-Салия, ул,Центральная,6.

-сельский Дом культуры сельское поселение «Тангинское» адрес: 674072, с.Шебартуй, ул,Центральная,49.

-сельский Дом культуры сельского поселения «Тангинское», адрес: 674073, с.Арей, ул,Школьная,2.

-сельский Дом культуры сельского поселения «Горекацанское», адрес: 674064, с.Горекацан, ул,Шоссейная,3.

-сельский Дом культуры сельского поселения «Горекацанское», адрес: 674065, с.Горека, ул,Почтовая,3.

-сельский Дом культуры сельского поселения «Горекацанское»,

адрес: 674065, с.Щехолан, ул,Центральная,4.

-сельский Дом культуры сельского поселения «Доронинское», адрес: 674063, сДоронинское, ул,Садовая,32а.

-сельский клуб сельского поселения «Доронинское», адрес: 674063, с.Доронинское, ул,Кооперативная,19.

-сельский Дом культуры сельского поселения «Аблатуйское», адрес: 674062, с.Аблатуйский Бор, ул,Центральная,61.

-сельский Клуб сельского поселения «Аблатуйское», адрес: 674062, с Аблатукан, ул,Трудовая,26.

-сельский Дом культуры сельского поселения «Артинское», адрес: 674061, с.Арта, ул,Советская,29.

-сельский Дом культуры сельского поселения «Хадактинское», адрес: 674081, с.Хадакта, ул.Большая,14.

-сельский Дом культуры сельского поселения «Хадактинское», адрес: 674082, с.Черемхово, ул.Чехова,1.

-сельский Дом культуры сельского поселения «Николаевское», адрес: 674070, с.Николаевское, ул.Октябрьская,49;

-сельский Дом культуры сельского поселения «Николаевское», адрес: 674075, сДешулан, ул.Октябрская,16.

2. Перечень и характеристика потенциальных потребителей услуги

2. Услуга предоставляется гражданам Российской Федерации, иностранным гражданам и лицам без гражданства независимо от места проживания, пола, состояния здоровья, уровня образования, специальности, отношения к религии, юридическим лицам независимо от их организационно-правовых форм, форм собственности и сферы деятельности.

3. Описание основных показателей оценки качества оказания услуги

3. Описание основных показателей оценки качества услуги представлены в приложении № 1 к настоящему стандарту.

4. Характеристика правовых основ оказания услуги

4. Оказание услуги осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09 октября 1992 года № 3612-2;

Федеральный закон от 06 января 1999 года № 7-ФЗ «О народных художественных промыслах»;

Федеральный закон от 08.05.2010 года N 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений»;

Закон Забайкальского края от 01 апреля 2009 года № 154-ЗЗК «О культуре»;

Распоряжение Министерства культуры Забайкальского края от 20 апреля 2012 года «Об утверждении Концепции сохранения и развития нематериального культурного наследия народов Забайкальского края на 2012-2014 годы»;

Положение о Каталоге объектов нематериального культурного наследия народов Забайкальского края, утверждённое распоряжением Министерства культуры Забайкальского края от 09 июня 2012 года № 238/р;

Постановление администрации МР «Улетовский район» Забайкальского края № 43/н от 07.02.2012 года «Об утверждении Перечня муниципальных услуг, оказываемых бюджетными и автономными учреждениями муниципального района «Улётовский район»;

нормативно-правовые акты органов местного самоуправления муниципального района «Улётовский район» Забайкальского края;

Устав Межпоселенческого районного учреждения культуры;

Положения Структурных подразделений;

настоящий стандарт.

5. Описание действий по оказанию услуги

5.Для оказания услуги необходимо организовать работу структурных подразделений:

сформировать штат сотрудников и подготовить материально-техническую базу учреждений. Требования к материально-техническому обеспечению оказания услуги и уровню кадрового обеспечения учреждения содержатся в разделах 6, 9 настоящего Стандарта.

6. Оказываемая услуга включает в себя следующие процедуры:

6.1. методическое обеспечение работ по возрождению, развитию, сохранению и трансляции нематериального культурного наследия народов, проживающих на территории Улётовского района (методическое сопровождение деятельности фольклорных и национальных коллективов, проведение фестивалей, смотров, конкурсов самодеятельного народного творчества);

6.2. сохранение, поддержка и развитие традиционной культуры Улётовского района (организация этнографических экспедиций, проведение фестивалей национальных культур, сбор, фиксация, оцифровка объектов нематериального культурного наследия, хранение на различных носителях образцов народного творчества);

6.3. проведение различных обучающих мероприятий по традиционной культуре: семинаров, курсов, стажировок;

6.4. издание методических, информационно-аналитических материалов по организации народно-художественной деятельности.

6. Требования к материально-техническому обеспечению оказания услуги

7. Состояние здания и помещений учреждения, прилегающих территорий должно соответствовать действующим строительным, противопожарным, санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям законодательства об обеспечении доступности услуги.

8. Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение

персонала и потребителей при оказании услуги.

9. Помещения учреждения должны быть обеспечены всеми необходимыми видами коммунально-бытового обслуживания.

10. Прилегающая к зданию и помещениям территория должна быть обеспечена местами для парковки транспортных средств, в том числе местами для парковки транспортных средств инвалидов.

11. Помещения учреждения должны быть оснащены телефонной связью.

12. Учреждение должно иметь в своем распоряжении специальное и табельное техническое оснащение (далее - оснащение), в состав которого входят аппаратура, приборы, оборудование, приспособления, инструменты и другие технические устройства и средства, используемые при выполнении действий по предоставлению услуги потребителям.

13. Оснащение учреждения должно соответствовать требованиям стандартов, технических условий и других нормативных документов.

14. Оснащение учреждения должно содержаться в технически исправном состоянии и систематически, не реже одного раза в год, проверяться.

Неисправное оснащение должно сниматься с эксплуатации, заменяться или ремонтироваться (если оно подлежит ремонту), а пригодность отремонтированного оснащения должна подтверждаться его проверкой.

15. Состав оснащения, применяемого в учреждении, должен соответствовать оказываемой услуге.

16. В учреждении ежегодно должен разрабатываться план работы, отражающий перспективы закупки, ремонта и проверки оснащения.

17. В учреждении должен вестись журнал по технике безопасности работы с оснащением.

7. Требования к законности и безопасности оказания услуги

18. Требования к законности и безопасности услуги представлены в приложении № 2 к настоящему стандарту.

8. Требования к доступности оказания услуги для потребителей

19. Требования к доступности услуги для потребителей представлены в приложении № 3 к настоящему стандарту.

9. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания услуги

20. Штатная численность структурных подразделений, оказывающих услугу, утверждается руководителем Межпоселенческого районного учреждения по согласованию с учредителем, исходя из отраслевых нормативных материалов по труду, позволяющих определить необходимую численность работников структурных подразделений учреждений.

21. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания услуги представлены в приложении № 4 к настоящему стандарту.

10. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей услуги

22. Содержание информации должно соответствовать требованиям Федерального закона «О защите прав потребителей».

23. Информирование граждан осуществляется посредством:

23.1. информационных стендов, размещаемых в учреждении в доступных для потребителей местах, а так же на официальном сайте муниципального района «Улётовский район» в сети «Интернет»: http://улёты.забайкальскийкрай.рф.

23.2. тематических публикаций.

24. Информация об услуге в обязательном порядке должна содержать:

24.1. перечень потребителей услуги:

24.2. характеристику услуги;

24.3. наименование муниципальных стандартов в области культуры, требованиям которых должна соответствовать оказываемая услуга;

24.4. описание возможности влияния потребителей услуги на качество оказания услуги;

24.5. описание возможности оценки качества оказываемой услуги со стороны потребителей;

24.6. установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями ее потребителей.

25. Потребители услуги вправе потребовать дополнительную информацию об оказываемой услуге.

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

11. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказываемой услуги

27. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве услуги представлены в приложении № 5 к настоящему стандарту.

Форма для проведения опроса потребителей муниципальных услуг представлена в приложении № 6 к настоящему стандарту.

_____

Приложение № 1
к стандарту качества оказания муниципальной услуги в области культуры «Сохранение и развитие самобытности культурных и национальных традиций», утвержденному постановлением администрации МР «Улётовский район»
от 11 декабря 2013 г. № 644/н

Описание основных показателей оценки качества оказания услуги

Наименование показателя, единицы измерения	Методика расчета	Источник информации
Процент сохранности общего фонда этнографического материала на современных носителях (%)	Фп х 100 / Ф, где Ф - общий фонд этнографического материала; Фп - часть фонда, перенесенная на современные носители	Годовой отчет учреждения
Процент пополнения фонда этнографического материала (%)	Фс х 100 / Ф, где Фс - собранный фонд новых образцов в течение года; Ф - общий фонд этнографического материала	Годовой отчет учреждения
Процент расшифрованного экспедиционного материала (%)	Фр х 100 / Ф, где Фр - фонд расшифрованного материала; Ф - общий фонд этнографического материала	Годовой отчет учреждения
Процент оцифрованных объектов нематериального культурного наследия (%)	Фо х 100/Ф, где Фо – фонд оцифрованных объектов Ф – общий фонд объектов НКН	Годовой отчет учреждения
Активность использования фонда этнографического материала (%)	Фа х 100 / Ф, где Фа - активный фонд, используемый в методической и информационной деятельности; Ф - общий фонд этнографического материала	Годовой отчет учреждения

Процент обучающих мероприятий по вопросам традиционной культуры (%)	Мт х 100 / М, где Мт - число обучающих мероприятий по традиционной культуре; М - общее число обучающих мероприятий	Годовой отчет учреждения
Процент выпуска изданий по вопросам традиционной культуры (%)	Ит х 100 / И, где Ит - число изданий по вопросам традиционной культуры; И - общее число изданий	Годовой отчет учреждения
Качество управления персоналом	Укомплектованность специалистами с высшим и средним специальным образованием	Соотношение специалистов с высшим специальным образованием к общему количеству работающих должно быть не менее 80 %
Процент потребителей, удовлетворенных качеством предоставленных услуг (%)	Ок / О х 100, где Ок - число опрошенных, удовлетворенных качеством услуг; О - общее число опрошенных	Определяется по результатам опросов потребителей услуги согласно приложению № 6

_____

Приложение № 2
к стандарту качества оказания муниципальной услуги в области культуры «Сохранение и развитие самобытности культурных и национальных традиций», утвержденному постановлением администрации МР «Улётовский район»
от 11 декабря 2013 г. № 644/н

Требования к законности и безопасности оказания услуги

№ п/п	Параметр	Значение, иная характеристика
1	Учредительные документы	Устав учреждения соответствует законодательству Российской Федерации, Положения структурных подразделений
2	Санитарное состояние	Деятельность учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам
3	Криминальная безопасность	Учреждения должны быть оборудованы кнопкой экстренного вызова правоохранительных органов или охраны
4	Пожарная безопасность	Учреждения должны быть оборудованы: установками автоматической пожарной сигнализации; средствами извещения о пожаре; первичными средствами пожаротушения; схемами эвакуации; защитными средствами (маски)

_____

Приложение № 3
к стандарту качества оказания муниципальной услуги в области культуры «Сохранение и развитие самобытности культурных и национальных традиций», утвержденному постановлением администрации МР «Улётовский район»
от 11 декабря 2013 г. № 644/н

Требования к доступности услуги для потребителей

№ п/п	Параметр	Значение, иная характеристика
1	Требования к режиму работы учреждения, оказывающего услугу	Учреждение открыто для посетителей не менее 5 дней в неделю, в учреждении 7-ми часовой рабочий день с перерывом на обед продолжительностью один час
2	Требования к удаленности расположения места оказания услуги от потребителей услуги	Здание учреждения удобно расположено с учетом доступности для населения на общественном транспорте
3	Требования к взаимодействию с особыми категориями потребителей услуги	Взаимодействие с лицами с ограниченными возможностями, инвалидами, а также с особыми категориями потребителей услуги осуществляется в соответствии с действующим законодательством
4	Требования к очередности оказания услуги в случае превышения спроса на услугу над возможностями ее оказания	Очередность предоставления услуги осуществляется в соответствии с действующим законодательством

_____

Приложение № 4
к стандарту качества оказания муниципальной услуги в области культуры «Сохранение и развитие самобытности культурных и национальных традиций», утвержденному постановлением администрации МР «Улётовский район»
от 11 декабря 2013 г. № 644/н

Требования к уровню кадрового обеспечения оказания услуги

№ п/п	Параметр	Значение, иная характеристика
1	Должностной состав	В штатном расписании учреждения предусмотрены должности административно-управленческого персонала и специалистов по народно-художественному творчеству.
2	Укомплектованность штата	Штат учреждения укомплектован не менее чем на 80 %
3	Уровень квалификации	Специалисты должны иметь высшее либо среднее профессиональное образование
4	Повышение квалификации	Не реже одного раза в пять лет проводится повышение квалификации специалистов учреждения
5	Навыки работы с персональным компьютером	Все специалисты учреждения, а также административно-управленческий персонал имеют навыки работы с персональным компьютером

_____

Приложение № 5
к стандарту качества оказания муниципальной услуги в области культуры «Сохранение и развитие самобытности культурных и национальных традиций», утвержденному постановлением администрации МР «Улётовский район»
от 11 декабря 2013 г. № 644/н

Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания услуги

№ п/п	Параметр	Значение, иная характеристика
1	Книга отзывов и предложений	В учреждении имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется потребителям услуги по их требованиям. Отзывы и предложения потребителей услуги рассматриваются не реже 1 раза в квартал с принятием при необходимости соответствующих мер
2	Опросы потребителей	В учреждении производятся опросы потребителей услуги с целью выявления их мнения относительно качества предоставляемой услуги посредством анкетирования

_____

Приложение № 6
к стандарту качества оказания муниципальной услуги в области культуры «Сохранение и развитие самобытности культурных и национальных традиций», утвержденному постановлением администрации МР «Улётовский район»
от 11 декабря 2013 г. № 644/н

Форма для проведения опроса потребителей услуги

Данный опрос направлен на изучение деятельности учреждений культуры по оказанию услуг населению, а также на выявление потребностей и запросов населения в культурном обслуживании.

Выберите подходящий для вас вариант ответа и отметьте его.

1. Удовлетворены ли Вы качеством предоставляемых учреждением культуры услуг?
а) да;
б) нет.

2. Что не удовлетворяет Вас в работе учреждения культуры?
а) плохо организована реклама;
б) плохо учитываются запросы населения;
в) мероприятия проводятся неинтересно, формально;
г) особых претензий у меня нет;
д) свой вариант ответа _____

3. Из каких источников Вы обычно получаете информацию о предлагаемых учреждением культуры услугах?
а) реклама в СМИ;
б) из афиш, листовок;
в) из рассказов приятелей, друзей, сослуживцев;
г) из каких-то иных источников (укажите, каких именно)
_____

4. Что мешает Вам чаще посещать учреждение культуры?
а) учреждение культуры расположено далеко от моего места жительства
б) состояние здоровья;
в) не удовлетворяет качество предоставляемых услуг;
г) свой вариант ответа _____

5. Что могло бы привлечь Вас в учреждение культуры?
а) если бы учреждение было ближе к месту жительства;
б) более благоприятные условия для семейного отдыха;
в) широкая реклама в СМИ;
г) более широкий спектр услуг;

д) свой вариант ответа _____.

6. Ваши предложения по совершенствованию работы учреждения культуры _____
_____
_____
_____

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

Приложение № V

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
МР «Улётовский район»
от 11 декабря 2013 г. № 644/н

Стандарт качества оказания муниципальной услуги в области культуры «Создание условий для сохранения, развития и осуществления театральной, концертной и филармонической деятельности»

1. Наименование и цель муниципальной услуги

1.Муниципальная услуга «Создание условий для сохранения, развития и осуществления театральной, концертной и филармонической деятельности» осуществляется филиалами (сельские дома культуры) и структурными подразделениями Межпоселенческого районного учреждения культуры муниципального района «Улётовский район».

Цель муниципальной услуги в области культуры «Создание условий для сохранения, развития и осуществления театральной, концертной и филармонической деятельности» (далее - услуга) – удовлетворение духовных потребностей населения муниципального района «Улётовский район» в сценическом искусстве, содействие повышению культурного образовательного уровня, расширение кругозора населения, пропаганда достижений профессионального искусства.

1.1. Учреждения, оказывающие муниципальную услугу:

-Структурное подразделение «Районный информационно-методический отдел», находящееся по адресу: 674050,с.Улёты,ул.Горького,10а;

-Структурное подразделение «Отдел народно-художественного творчества», расположенное на базе Районного дома культуры по адресу: 674050, с.Улёты, ул.Кирова,70.

-Структурное подразделение «Передвижной концертно-творческий отдел», расположенный на базе кинотеатра «Ингода» по адресу: 674050, с.Улёты, ул.Лазо,124;

-сельский Дом культуры сельского поселения «Улётовское», адрес: 674060, с.Бальзой,ул.Центральная,5;

-сельский Дом культуры сельского поселения «Ленинское» адрес: 674074, п.Ленинский, ул.Ленина,5;

-сельский Дом культуры сельского поселения «Тангинское», адрес: 674071, с.Танга,ул,Партизанская,1б.

-сельский Дом культуры сельского поселения «Тангинское», адрес: 674072, с.Ново-Салия, ул,Центральная,6.

-сельский Дом культуры сельского поселения «Тангинское» адрес: 674072, с.Шебартуй, ул,Центральная,49.

-сельский Дом культуры сельского поселения «Тангинское»,

адрес: 674073, с.Арей, ул,Школьная,2.

-сельский Дом культуры сельское поселение «Горекацанское», адрес: 674064, с.Горекацан, ул,Шоссейная,3.

-сельский Дом культуры сельского поселения «Горекацанское», адрес: 674065, с.Горека, ул,Почтовая,3.

-сельский Дом культуры сельскго поселения «Горекацанское», адрес: 674065, с.Щехолан, ул,Центральная,4.

-сельский Дом культуры сельского поселения «Доронинское», адрес: 674063, сДоронинское, ул,Садовая,32а.

-сельский клуб сельского поселения «Доронинское», адрес: 674063, с.Доронинское, ул,Кооперативная,19.

-сельский Дом культуры сельского поселения «Аблатуйское», адрес: 674062, с.Аблатуйский Бор, ул,Центральная,61.

-сельский Клуб сельского поселения «Аблатуйское», адрес: 674062, с Аблатукан, ул,Трудовая,26.

-сельский Дом культуры сельского поселения «Артинское», адрес: 674061, с.Арта, ул,Советская,29.

-сельский Дом культуры сельского поселения «Хадактинское», адрес: 674081, с.Хадакта, ул.Большая,14.

-сельский Дом культуры сельского поселения «Хадактинское», адрес: 674082, с.Черемхово, ул.Чехова,1;

-сельский Дом культуры сельского поселения «Николаевское», адрес: 674070, с.Николаевское, ул.Октябрьская,49;

-сельский Дом культуры сельского поселения «Николаевское», адрес: 674075, с.Дешулан, ул.Октябрьская,16.

2. Перечень и характеристика потенциальных потребителей услуги

2. Услуга предоставляется гражданам Российской Федерации, иностранным гражданам и лицам без гражданства независимо от места проживания, пола, состояния здоровья, уровня образования, специальности, отношения к религии, юридическим лицам независимо от их организационно-правовых форм, форм собственности и сферы деятельности.

3. Описание основных показателей оценки качества оказания услуги

3. Описание основных показателей оценки качества услуги представлены в приложении № 1 к настоящему стандарту.

4. Характеристика правовых основ оказания услуги

4. Оказываемая услуга осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

Основы законодательства Российской Федерации о культуре от 09 октября 1992 года № 3612-1;

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

Федеральный закон от 08.05.2010 года N 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 25 марта 1999 года №329 «О государственной поддержке театрального искусства в Российской Федерации»;

Закон Забайкальского края от 01 апреля 2009 года № 154-ЗЗК «О культуре»;

Постановление администрации МР «Улетовский район» Забайкальского края № 43/н от 07.02.2012 года «Об утверждении Перечня муниципальных услуг, оказываемых бюджетными и автономными учреждениями муниципального района «Улётовский район»;

нормативно-правовые акты органов местного самоуправления муниципального района «Улётовский район» Забайкальского края;

Устав Межпоселенческого районного учреждения культуры;

Положения структурных подразделений;

настоящий стандарт.

5. Описание действий по оказанию услуги

5. Для оказания услуги необходимо организовать работу структурных подразделений:

сформировать штат сотрудников и подготовить материально-техническую базу учреждения. Требования к материально-техническому обеспечению оказываемой услуги и уровню кадрового обеспечения содержатся в разделах 6, 9 настоящего стандарта.

5.1. Оказываемая услуга включает в себя следующие процедуры:

5.2. постановка спектаклей, театрализованных представлений, площадных мероприятий;

5.3. организация концертной деятельности самодеятельных и профессиональных творческих коллективов и исполнителей;

5.4.проведение культурно-досуговых мероприятий;

5.5. организация гастролей;

5.6.публичный показ спектаклей, проведение концертов, фестивалей, конкурсов, творческих вечеров и концертов-бенефисов, музыкальных лекториев, площадных представлений, иных подобных мероприятий;

5.7. обеспечение рекламой, афишей, программой, комментариями к спектаклю или концерту;

5.8. своевременное информирование о проводимых мероприятиях на сайте муниципального района «Улётовский район» в сети «Интернет»: http://улёты.забайкальскийкрай.рф. и в СМИ.

6. Требования к материально-техническому обеспечению оказания услуги

7. Состояние здания и помещений учреждения, прилегающих территорий должно соответствовать действующим строительным, противопожарным,

санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям законодательства об обеспечении доступности услуги.

8. Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение персонала и потребителей при оказании услуги.

9. Помещения учреждения должны быть обеспечены всеми необходимыми видами коммунально-бытового обслуживания.

10. Прилегающая к зданию и помещениям территория должна быть обеспечена местами для парковки транспортных средств, в том числе местами для парковки транспортных средств инвалидов и их доступа в здание.

11. Помещения учреждения должны быть оснащены телефонной связью.

12. Учреждение должно иметь в своем распоряжении специальное и табельное техническое оснащение (далее - оснащение), в состав которого входят аппаратура, приборы, оборудование, приспособления, инструменты и другие технические устройства и средства, используемые при выполнении действий по предоставлению услуги потребителям.

13. Оснащение учреждения должно соответствовать требованиям стандартов, технических условий и других нормативных документов.

14. Оснащение учреждения должно содержаться в технически исправном состоянии и систематически, не реже одного раза в год, проверяться.

Неисправное оснащение должно сниматься с эксплуатации, заменяться или ремонтироваться (если оно подлежит ремонту), а пригодность отремонтированного оснащения должна подтверждаться его проверкой.

15. Состав оснащения, применяемого в учреждении, должен соответствовать оказываемой услуге.

16. В учреждении ежегодно должен разрабатываться план работы, отражающий перспективы закупки, ремонта и проверки оснащения.

17. В каждом учреждении должен вестись журнал по технике безопасности работы с оснащением.

7. Требования к законности и безопасности оказания услуги

18. Требования к законности и безопасности оказания услуги представлены в приложении № 2 к настоящему стандарту.

8. Требования к доступности услуги для потребителей

19. Требования к доступности услуги для потребителей представлены в приложении № 3 к настоящему стандарту.

9. Требования к уровню кадрового обеспечения оказания услуги

20. Штатная численность учреждения устанавливается руководителем Межпоселенческого районного учреждения по согласованию с учредителем, исходя из отраслевых нормативных материалов по труду, позволяющих определить необходимую численность работников структурных подразделений и филиалов учреждения.

21. Требования к уровню кадрового обеспечения услуги представлены в приложении № 4 к настоящему стандарту.

10. Требования к уровню информационного обеспечения потребителей услуги

22. Содержание информации должно соответствовать требованиям Федерального закона «О защите прав потребителей».

23. Информирование граждан осуществляется посредством:

23.1. размещения информации об услуге на официальном сайте муниципального района «Улётовский» район»:

http://улёты.забайкальскийкрай.рф. в сети Интернет;

23.2. информационных стендов, размещаемых в учреждении в доступных для потребителей местах;

23.3. тематических публикаций, радио и телепередач;

24. Информация об услуге в обязательном порядке должна содержать:

24.1. перечень потребителей услуги:

24.2. характеристику услуги;

24.3. наименование муниципальных стандартов в области культуры, требованиям которых должна соответствовать оказываемая услуга;

24.4. описание возможности влияния потребителей услуги на качество оказания услуги;

24.5. описание возможности получения оценки качества оказания услуги со стороны потребителей;

24.6. установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями ее потребителей.

25. Потребители услуги вправе потребовать дополнительную информацию об оказываемой услуге.

26. Информация о деятельности и порядке работы учреждения, о порядке и правилах оказания услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем один раз в год.

11. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания услуги

27. Требования к организации учета мнения потребителей о качестве услуги представлены в приложении № 5 к настоящему стандарту.

Форма для проведения опроса потребителей муниципальных услуг представлена в приложении № 6 к настоящему стандарту.

_____

Приложение № 1
к стандарту качества оказания муниципальной услуги в области культуры «Создание условий для сохранения, развития и осуществления театральной, концертной и филармонической деятельности», утвержденному постановлением администрации МР «Улётовский район»
от 11 декабря 2013 г. № 644/н

Описание основных показателей оценки качества оказания услуги

Наименование показателя	**Методика расчета**	**Источник информации**
Система индикаторов (характеристика) качества услуги	(Пн+Пв)/П х100, где Пн- число новых постановок; Пв – число капитально возобновлённых постановок; П – общее количество постановок текущего репертуара	Форма федерального государственного статистического наблюдения №9-НК «Сведения о деятельности театра» (утверждена постановлением Росстата от 11 июля 2005 г. № 43); Форма федерального государственного статистического наблюдения № 12-НК «Сведения о деятельности концертной организации самостоятельного коллектива» (утверждена постановлением Росстата от 11 июля 2005 г. №43)
Средняя наполняемость залов театрально-концертных учреждений при проведении мероприятий на своей площадке (%)	Сзр/(М х Вм) х 100, где Сзр – суммарное число зрителей на мероприятиях, проведенных силами учреждений на своей площадке; М – число мероприятий, проведенных силами учреждения на своей площадке; Вм – вместимость зрительного зала, площадки.	Форма федерального государственного статистического наблюдения №9-НК «Сведения о деятельности театра» (утверждена постановлением Росстата от 11 июля 2005 г. № 43); Форма федерального государственного статистического наблюдения № 12-НК «Сведения о деятельности

		концертной организации самостоятельного коллектива» (утверждена постановлением Росстата от 11 июля 2005 г. №43)
Доля потребителей, удовлетворенных качеством услуг (%)	Ок / О х 100,где Ок - число опрошенных, удовлетворенных качеством услуг; О - общее число опрошенных	Определяется по результатам опросов потребителей согласно приложению № 6

Приложение № 2
к стандарту качества оказания муниципальной услуги в области культуры «Создание условий для сохранения, развития и осуществления театральной, концертной и филармонической деятельности», утвержденному постановлением администрации МР «Улётовский район»
от 11 декабря 2013 г. № 644/н

Требования к законности и безопасности оказания услуги

№ п/п	Параметр	Значение, иная характеристика
1	Учредительные документы	Устав учреждения соответствует законодательству Российской Федерации; Положения филиалов и структурных подразделений
2	Санитарное состояние	Деятельность учреждения соответствует установленным государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам
3	Криминальная безопасность	Учреждение должно быть оборудовано кнопкой экстренного вызова правоохранительных органов или охраны
4	Пожарная безопасность	Учреждение должно быть оборудовано: установками автоматической пожарной сигнализации; средствами извещения о пожаре; первичными средствами пожаротушения; схемами эвакуации; защитными средствами (маски)

_____

Приложение № 3
к стандарту качества оказания муниципальной услуги в области культуры «Создание условий для сохранения, развития и осуществления театральной, концертной и филармонической деятельности», утвержденному постановлением администрации МР «Улётовский район»
от 11 декабря 2013 г. № 644/н

Требования к доступности услуги для потребителей

№ п/п	Параметр	Значение, иная характеристика
1	Требования к режиму работы учреждения, оказывающего услугу	Муниципальные услуги по обслуживанию населения могут производиться в любой день недели. Мероприятия не могут начинаться ранее 10.00 и оканчиваться позже 23.00. Показ программ для детей осуществляется в дневное время; для взрослого населения - с 17.00 до 22.00
2	Требования к удаленности расположения места оказания услуги от потребителей услуги	Здание учреждения должно быть удобно расположено с учетом доступности для населения на общественном транспорте
3	Требования к взаимодействию с особыми категориями потребителей услуги	Взаимодействие с лицами с ограниченными возможностями, инвалидами, а также с особыми категориями потребителей услуги осуществляется в соответствии с действующим законодательством
4	Требования к очерёдности оказания услуги в случае превышения спроса на услугу над возможностями её оказания	Очерёдность оказания услуги производится в соответствии с действующим законодательством

_____

Приложение № 4
к стандарту качества оказания муниципальной услуги в области культуры «Создание условий для сохранения, развития и осуществления театральной, концертной и филармонической деятельности», утвержденному постановлением администрации МР «Улётовский район»
от 11 декабря 2013 г. № 644/н

Требования к уровню кадрового обеспечения оказания услуги

№ п/п	Параметр	Значение, иная характеристика
1	Должностной состав	В штатном расписании учреждения предусмотрены должности специалистов, административно-управленческого и обслуживающего персонала
2	Укомплектованность штата	Штат учреждения укомплектован не менее чем на 90 %
3	Уровень квалификации	Специалисты должны иметь высшее либо среднее профессиональное образование
4	Повышение квалификации	Не реже одного раза в пять лет проводится повышение квалификации специалистов учреждения
5	Навыки работы с персональным компьютером	Специалисты учреждения, а также административно-управленческий персонал должны иметь навыки работы с персональным компьютером

_____

Приложение № 5
к стандарту качества оказания муниципальной услуги в области культуры «Создание условий для сохранения, развития и осуществления театральной, концертной и филармонической деятельности», утвержденному постановлением администрации МР «Улётовский район»
от 11 декабря 2013 г. № 644/н

Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания услуги

№ п/п	Параметр	Значение, иная характеристика
1	Книга отзывов и предложений	В учреждении имеется книга отзывов и предложений, которая предоставляется потребителям услуги по их требованиям. Отзывы и предложения потребителей услуги рассматриваются не реже 1 раза в месяц с принятием при необходимости соответствующих мер
2	Опросы потребителей	В учреждении производятся опросы потребителей услуги с целью выявления их мнения относительно качества предоставляемой услуги посредством анкетирования

_____

Приложение № 6
к стандарту качества оказания муниципальной
услуги в области культуры «Создание условий
для сохранения, развития и осуществления
театральной, концертной и филармонической
деятельности», утвержденному постановлением
администрации МР «Улётовский район»
от 11 декабря 2013 г. № 644/н

Форма для проведения опроса потребителей услуги

Данный опрос направлен на изучение деятельности учреждений культуры по оказанию услуг населению, а также на выявление потребностей и запросов населения в культурном обслуживании.

Выберите подходящий для вас вариант ответа и отметьте его.

1. Удовлетворены ли Вы качеством предоставляемых учреждением культуры услуг?
а) да;
б) нет.

2. Что не удовлетворяет Вас в работе учреждения культуры?
а) плохо организована реклама;
б) плохо учитываются запросы населения;
в) мероприятия проводятся неинтересно, формально;
г) особых претензий у меня нет;
д) свой вариант ответа _____

3. Из каких источников Вы обычно получаете информацию о предлагаемых учреждением культуры услугах?
а) реклама в СМИ;
б) из афиш, листовок;
в) из рассказов приятелей, друзей, сослуживцев;
г) из каких-то иных источников (укажите, каких именно)
_____

4. Что мешает Вам чаще посещать учреждение культуры?
а) учреждение культуры расположено далеко от моего места жительства
б) состояние здоровья;
в) не удовлетворяет качество предоставляемых услуг;
г) свой вариант ответа_____

5. Что могло бы привлечь Вас в учреждение культуры?
а) если бы учреждение было ближе к месту жительства:
б) более благоприятные условия для семейного отдыха;
в) широкая реклама в СМИ;

г) более широкий спектр услуг;
д) свой вариант ответа _____.

6. Ваши предложения по совершенствованию работы учреждения культуры _____
_____
_____
_____

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!