



# Официальное Усоллье

№ 1 (503) 16 января 2015 г.

## Российская Федерация Иркутская область Администрация города Усолье-Сибирское ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 23.12.2014 № 2225

О внесении изменений в Положение о премировании руководителя МКУ «Централизованная бухгалтерия учреждений культуры города Усолье-Сибирское», утвержденное постановлением администрации города Усолье-Сибирское от 13.12.2013 года № 2672

В целях повышения объективности оценки деятельности руководителя МКУ «Централизованная бухгалтерия учреждений культуры города Усолье-Сибирское», повышения эффективности его работы в современных условиях, в соответствии со статьей 145 Трудового Кодекса Российской Федерации, руководствуясь статьями 45, 55 Устава муниципального образования «город Усолье-Сибирское», администрация города Усолье-Сибирское

### ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести в Положение о премировании руководителя муниципального казенного учреждения «Централизованная бухгалтерия учреждений культуры города Усолье-Сибирское», утвержденное постановлением администрации города Усолье-Сибирское от 13.12.2013 года № 2672 (далее – Положение), следующие изменения:

- 1.1. Пункт 2.15. раздела 2 Положения изложить в новой редакции: «2.15. Комиссия на основе отчетной формы Руководителя об исполнении целевых показателей работы Учреждения определяет степень их выполнения за отчетный год, которая оценивается определенной суммой баллов, полученных Учреждением к максимально возможной сумме баллов, которые могут быть получены Учреждением при оценке работы Учреждения. Руководитель Учреждения ежегодно до 25 декабря представляет на рассмотрение Комиссии отчет о выполнении целевых показателей работы Учреждения по форме, установленной Приложением № 2 к настоящему Положению.

Количество баллов	Размер премии, % от должностного оклада
23-25	50
17-22	25
16 и менее	не премируется

1.2. В пункте 2.17. раздела 2 Положения слова «до 25 декабря» заменить словами «до 27 декабря».

1.3. Пункт 2.20. раздела 3 Положения изложить в новой редакции: «2.20. Начисление премии Руководителю производится без учета районного коэффициента и процентной надбавки за работу в южных районах Иркутской области.»

1.4. Приложение № 1 к Положению изложить в новой редакции: «Приложение № 1 к ПОЛОЖЕНИЮ о премировании руководителя МКУ «Централизованная бухгалтерия учреждений культуры города Усолье-Сибирское»

### Целевые показатели работы МКУ «Централизованная бухгалтерия учреждений культуры города Усолье-Сибирское»

№ п/п	Целевые показатели	Количественные показатели	
		индикатор	Количество баллов
1	Наличие обоснованных письменных жалоб на деятельность Учреждения	отсутствие жалоб за каждую жалобу	5 баллов минус 2 балла
2	Наличие нарушений трудового и бюджетного законодательства, выявленных органами контроля и надзора	отсутствие нарушений 1 нарушение 2 и более нарушения	5 баллов 2 балла 0 баллов
3	Обеспечение безопасности работников Учреждения	отсутствие случаев травматизма за каждый случай травматизма	5 баллов минус 1 балл
4	Соблюдение трудовой, исполнительской дисциплины	отсутствие нарушений есть нарушения	5 баллов минус 1 балл
5	Соблюдение сроков бухгалтерской, статистической и иной отчетности	отсутствие нарушений несоблюдение сроков	5 баллов 0 баллов
	Общее (максимальное) количество баллов:		25 баллов

2. Распространить действие настоящего постановления на правоотношения, возникшие с 1 декабря 2014 года.

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Официальное Усоллье».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника отдела культуры, спорта и молодежной политики администрации города Усолье-Сибирское Голубеву С.В.

Глава администрации города О.П. Жилкин

## Российская Федерация Иркутская область Администрация города Усолье-Сибирское ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 29.12.2014 № 2273

О внесении изменений в Примерное положение об оплате труда работников муниципальных бюджетных учреждений культуры города Усолье-Сибирское, утвержденное постановлением администрации города Усолье-Сибирское от 11.02.2014 года № 278 (с изменениями от 11.06.2014 года № 1083)

В целях совершенствования системы оплаты труда и стимулирования работников учреждений в сфере культуры, руководствуясь статьями 45, 55 Устава муниципального образования «город Усолье-Сибирское», администрация города Усолье-Сибирское

### ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести в Примерное положение об оплате труда работников муниципальных бюджетных учреждений культуры города Усолье-Сибирское, утвержденное постановлением администрации города Усолье-Сибирское от 11.02.2014 года № 278 (с изменениями от 11.06.2014 года № 1083), (далее – Положение) следующие изменения:

1.1. Пункт 4.5. раздела 4. Положения дополнить подпунктом: «г) премии за работу в календарном периоде (месяц или квартал, год).».

1.2. Пункт 4.8. раздела 4. Положения дополнить абзацем: «Условиями премирования работника за работу в календарном периоде (месяц или квартал, год) является отсутствие фактов применения дисциплинарных взысканий к работнику в соответствующем календарном периоде, отсутствие обращений и заявлений граждан на некачественное оказание услуг работником, в случаях, если оказание услуг входит в должностные обязанности работника. Основанием выплаты премии по итогам работы в месяц или квартал является наличие конкретных результатов исполнения своих трудовых (должностных) обязанностей, установленных соответствующими трудовыми договорами работников, исполненных качественно и в срок. Основаниями выплаты премии по итогам работы за год является участие в выполнении муниципального задания соответствующего Учреждения. Степень участия в выполнении муниципального задания Учреждения определяется руководителем Учреждения, в непосредственном подчинении которого находится работник.».

2. Руководителям муниципальных бюджетных учреждений культуры города Усолье-Сибирское:

2.1. Обеспечить внесение соответствующих изменений в локальные нормативные акты учреждений (положения об оплате труда, коллективные договоры), определяющие системы оплаты труда работников учреждений.

2.2. Обеспечить внесение соответствующих изменений в трудовые договоры, заключенные с работниками учреждений, в порядке, установленном статьей 72 Трудового кодекса Российской Федерации.

3. Настоящее постановление распространяется на правоотношения, возникшие с 01.12.2014 года.

4. Опубликовать настоящее постановление в газете «Официальное Усоллье» и разместить его на официальном сайте администрации города Усолье-Сибирское.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника отдела культуры, спорта и молодежной политики администрации города Голубеву С.В.

Глава администрации города О.П. Жилкин

## Российская Федерация Иркутская область Администрация города Усолье-Сибирское ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 26.12.2014 № 2270

Об утверждении плана мероприятий по снижению неформальной занятости в муниципальном образовании «город Усолье-Сибирское»

На основании решения регионального совета Иркутской области от 22.12.2014 года, руководствуясь статьями 45, 55, 74 Устава муниципального образования «город Усолье-Сибирское», администрация города Усолье-Сибирское

### ПОСТАНОВЛЯЕТ:

Утвердить прилагаемый План мероприятий по снижению неформальной занятости в муниципальном образовании «город Усолье-Сибирское».

Настоящее постановление опубликовать в газете «Официальное Усоллье» и разместить на официальном сайте администрации города Усолье-Сибирское.

Глава администрации города О.П. Жилкин

### УТВЕРЖДЕНО постановлением администрации города от 26.12.2014 г. №2270

### План мероприятий по снижению неформальной занятости в муниципальном образовании «город Усолье-Сибирское»

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок исполнения	Ответственный исполнитель
1	Проведение заседаний межведомственной комиссии по обеспечению прав граждан на вознаграждение за труд	ежеквартально	Комитет экономического развития администрации города
2	Анализ ситуации о количестве работников, получающих заработную плату в «конвертах», работающих без трудовых договоров, на основании статистических данных, информации управления Пенсионного фонда РФ (ГУ) в г. Усолье-Сибирское и Усольском районе Иркутской области; межрайонной ИФНС № 18 по Иркутской области, филиала №12 государственного учреждения - Иркутского регионального отделения Фонда социального страхования Российской Федерации	Ежегодно до 1 мая	Управление Пенсионного фонда РФ (ГУ) в г. Усолье-Сибирское и Усольском районе Иркутской области; межрайонная ИФНС № 18 по Иркутской области; филиал №12 государственного учреждения - Иркутского регионального отделения Фонда социального страхования Российской Федерации
3	Выявление организаций города Усолье-Сибирское, уплачивающих страховые взносы и налоги с сумм заработной платы, начисленной ниже минимального размера оплаты труда, среднеотраслевого уровня	Ежегодно до 1 мая	Управление Пенсионного фонда РФ (ГУ) в г. Усолье-Сибирское и Усольском районе Иркутской области; межрайонная ИФНС № 18 по Иркутской области; филиал №12 государственного учреждения - Иркутского регионального отделения Фонда социального страхования Российской Федерации
4	Проведение работы по обязательной регистрации в администрации города Усолье-Сибирское трудовых договоров, заключенных между работодателями – физическими лицами, не являющимися индивидуальными предпринимателями, и наемными работниками в соответствии со статьей 303 Трудового кодекса Российской Федерации с одновременным выявлением в ходе регистрации случаев установления вознаграждений ниже прожиточного минимума, установленного в регионе	Постоянно, при наличии события	Комитет экономического развития администрации города
5	При проведении конкурса на право заключения договоров аренды имущества с организациями и индивидуальными предпринимателями в качестве критерия учитывать отсутствие задолженности по заработной плате, страховым взносам и НДФЛ	постоянно	Комитет по управлению муниципальным имуществом администрации города
6	Проведение семинаров-совещаний с представителями работодателей по соблюдению требований трудового законодательства	ежеквартально	Государственная инспекция труда в Иркутской области
7	Проведение информационных акций, разработка и распространение буклета «Последствия неформальной занятости для работников и работодателей»	постоянно	Комитет экономического развития администрации города
8	Ведение разъяснительно-информационной работы о выявленных нарушениях трудового законодательства по вопросам оформления, расторжения трудовых договоров по средствам проведения «горячей линии»	2 раза в год	Комитет экономического развития администрации города
9	Мониторинг задолженности по заработной плате и по отчислениям страховых взносов во внебюджетные фонды организаций города Усолье-Сибирское	ежемесячно	Комитет экономического развития администрации города

Глава администрации города О.П. Жилкин

## РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ Иркутская область Муниципальное образование «город Усолье-Сибирское»

### ЗАКЛЮЧЕНИЕ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПУБЛИЧНЫХ СЛУШАНИЙ от 23.12.2014 г.

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», ст. 39 Градостроительного кодекса Российской Федерации, ст.ст. 21, 28, 53 Устава муниципального образования города Усолье-Сибирское, решением городской Думы от 26.01.2006г. №7/4 «Об утверждении положения о порядке организации и проведения публичных слушаний в городе Усолье-Сибирское», постановлением мэра муниципального образования «город Усолье-Сибирское» от 10.12.2014г. № 76 «О назначении публичных слушаний по обсуждению вопроса предоставления земельных участков с условно разрешенным видом использования» 23.12.2014 г. в 15-30 ч.

проведены публичные слушания по обсуждению вопроса о возможном предоставлении земельных участков с условно разрешенным видом использования, расположенных по адресам:

- Иркутская область, г. Усолье-Сибирское, в районе ул. Интернациональная, 56;

- Иркутская область, г. Усолье-Сибирское, ул. Братьев Михалевых, 36.

Информация о проведении публичных слушаний была опубликована в газете «Официальное Усоллье» от 12.12.2014 г. № 45 (499).

Ведущий публичных слушаний, председатель комиссии – заместитель председателя комитета – начальник имущественных и земельных отношений КУМИ – Налётова Дмитрий Евгеньевич; секретарь публичных слушаний – главный специалист сектора правоустанавливающих документов отдела имущественных и земельных отношений КУМИ – Горбова Татьяна Эдуардовна.

Количество зарегистрированных и принявших участие в публичных слушаниях – 7 человек.

До дня проведения публичных слушаний в рабочую комиссию заявителей от граждан не поступало.

1. Рассматривался вопрос о возможности предоставления земельного участка с условно разрешенным видом использования «гаражи-стоянки и гаражи боксового типа для постоянного хранения транспортных средств», расположенного: Иркутская область, г. Усолье-Сибирское, в районе ул. Интернациональная, 56, ориентировочной площадью 27 кв.м.

Голосовали – за то, чтобы рекомендовать главе администрации города рассмотреть вопрос о предоставлении земельного участка ориентировочной площадью 27 кв.м., расположенного: Иркутская область, г. Усолье-Сибирское, в районе ул. Интернациональная, 56, с условно разрешенным видом использования «гаражи-стоянки и гаражи боксового типа для постоянного хранения транспортных средств».

"За" - 7 человек,

"Против" – нет,

"Воздержались" – нет.

Решили: По результатам голосования рекомендовать главе администрации города рассмотреть вопрос о предоставлении земельного участка ориентировочной площадью 27 кв.м., расположенного: Иркутская область, г. Усолье-Сибирское, в районе ул. Интернациональная, 56, с условно разрешенным видом использования «гаражи-стоянки и гаражи боксового типа для постоянного хранения транспортных средств».

2. Рассматривался вопрос о возможности предоставления земельного участка с условно разрешенным видом использования «отдельно стоящие жилые дома, предназначенные для проживания одной семьи», расположенного: Иркутская область, г. Усолье-Сибирское, ул. Братьев Михалевых, 36, ориентировочной площадью 320 кв.м.

Голосовали – за то, чтобы рекомендовать главе администрации города рассмотреть вопрос о предоставлении земельного участка ориентировочной площадью 320 кв.м., расположенного: Иркутская область, г. Усолье-Сибирское, ул. Братьев Михалевых, 36, с условно разрешенным видом использования «отдельно стоящие жилые дома, предназначенные для проживания одной семьи».

"За" - 7 человек,

"Против" – нет,

"Воздержались" – нет.

Решили: По результатам голосования рекомендовать главе администрации города рассмотреть вопрос о предоставлении земельного участка ориентировочной площадью 320 кв.м., расположенного: Иркутская область, г. Усолье-Сибирское, ул. Братьев Михалевых, 36, с условно разрешенным видом использования «отдельно стоящие жилые дома, предназначенные для проживания одной семьи».

Данные рекомендации направить главе администрации города для принятия соответствующих решений.

Председатель публичных слушаний Д.Е. Налётов

## РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ Иркутская область

### Муниципальное образование «город Усолье-Сибирское»

### РЕШЕНИЕ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПУБЛИЧНЫХ СЛУШАНИЙ от 23.12.2014 г.

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», ст. 39 Градостроительного кодекса Российской Федерации, ст.ст. 21, 28, 53 Устава муниципального образования города Усолье-Сибирское, решением городской Думы от 26.01.2006г. №7/4 «Об утверждении положения о порядке организации и проведения публичных слушаний в городе Усолье-Сибирское», на основании рекомендации по результатам публичных слушаний от 23.12.2014 г.:

1. Рассмотреть вопрос о предоставлении земельного участка ориентировочной площадью 27 кв.м., расположенного: Иркутская область, г. Усолье-Сибирское, в районе ул. Интернациональная, 56, с условно разрешенным видом использования «гаражи-стоянки и гаражи боксового типа для постоянного хранения транспортных средств».

2. Рассмотреть вопрос о предоставлении земельного участка ориентировочной площадью 320 кв.м., расположенного: Иркутская область, г. Усолье-Сибирское, ул. Братьев Михалевых, 36, с условно разрешенным видом использования «отдельно стоящие жилые дома, предназначенные для проживания одной семьи».

Глава администрации города О.П. Жилкин

## Российская Федерация Иркутская область

### Муниципальное образование «город Усолье-Сибирское»

### МЭР ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 26.12.2014 г. № 80

О межведомственной комиссии по снижению неформальной занятости в муниципальном образовании «город Усолье-Сибирское»

В целях повышения эффективности взаимодействия органов местного самоуправления города Усолье-Сибирское, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, общественных объединений, организаций всех форм собственности города Усолье-Сибирское для реализации основных направлений государственной политики в области оплаты труда, на основании решения регионального совета Иркутской области от 22.12.2014 года, руководствуясь 28, 53, 74 Устава муниципального образования «город Усолье-Сибирское», муниципальное образование «город Усолье-Сибирское»

### ПОСТАНОВЛЯЕТ:

Утвердить состав межведомственной комиссии по снижению неформальной занятости в муниципальном образовании «город Усолье-Сибирское» согласно приложению № 1 к настоящему постановлению.

Настоящее постановление опубликовать в газете «Официальное Усоллье» и разместить на официальном сайте администрации города Усолье-Сибирское.

Мэр города Л.А. Лис

### Приложение №1 к постановлению мэра муниципального образования от 26.12.2014 г. № 80

### Состав межведомственной комиссии по снижению неформальной занятости в муниципальном образовании «город Усолье-Сибирское»

Лис Любовь Андреевна	- мэр муниципального образования «город Усолье-Сибирское», председатель комиссии;
Жилкин Олег Петрович	- глава администрации города Усолье-Сибирское, заместитель председателя;
Алтунина Наталья Геннадьевна	- первый заместитель главы администрации города, заместитель председателя;
Неудачина Анастасия Александровна	- главный специалист отдела по труду комитета экономического развития администрации города, секретарь комиссии;
Члены комиссии:	
Гумененко Семен Владимирович	- председатель комитета экономического развития администрации города;
Снегерова Марина Юрьевна	- начальник отдела по труду комитета экономического развития администрации города;
Глебович Валентина Петровна	- начальник управления Пенсионного фонда РФ (ГУ) в г. Усолье-Сибирское и Усольском районе Иркутской области (по согласованию);
Зеленский Денис Евгеньевич	- помощник прокурора города Усолье-Сибирское (по согласованию);
Мигунова Лариса Геннадьевна	- заместитель директора филиала №12 государственного учреждения Иркутского регионального отделения Фонда социального страхования Российской Федерации (по согласованию);
Чувилькина Лариса Александровна	- руководитель межрайонной ИФНС № 18 по Иркутской области (по согласованию).

Мэр города Усолье-Сибирское Л.А. Лис

**Российская Федерация**  
**Иркутская область**  
**Муниципальное образование «Город Усолье-Сибирское»**  
**МЭР**  
**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 31.12.2014 г. № 81

**О награждении Почетной грамотой мэра города**

Рассмотрев ходатайство о награждении Почетной грамотой мэра города, в соответствии с положением «О Почетной грамоте мэра города Усолье-Сибирское, Благодарности мэра города Усолье-Сибирское», утвержденным решением Думы города Усолье-Сибирское от 28.11.2013 года № 102/6, на основании ст.ст. 28, 53 Устава муниципального образования «Город Усолье-Сибирское»,

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. За многолетний добросовестный труд и в связи с юбилейной датой со дня рождения наградить Почетной грамотой мэра города:

Антонова Николая - заместителя главы администрации города - председателя комитета по городскому хозяйству администрации города Усолье-Сибирское.  
 Валентиновича

П.А.Лис

**Российская Федерация**  
**Иркутская область**  
**Администрация города Усолье-Сибирское**  
**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 23.12.2014 № 2226

**Об утверждении Стандартов качества оказания муниципальных услуг в сфере культуры города Усолье-Сибирское**

В целях улучшения качества муниципальных услуг, оказываемых населению муниципального образования «Город Усолье-Сибирское», руководствуясь ст. 16 Федерального закона от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», постановлением администрации города Усолье-Сибирское от 22.06.2010 года № 1125 «Об утверждении Положения о стандартах качества оказания муниципальных услуг», ст.ст. 45, 55 Устава муниципального образования «Город Усолье-Сибирское», администрация города Усолье-Сибирское

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемые Стандарты качества оказания муниципальных услуг в сфере культуры города Усолье-Сибирское.

2. Отменить с 01.01.2015 года:

2.1. Постановление администрации города Усолье-Сибирское от 27.07.2010 года № 1365 «Об утверждении Стандарта качества оказания муниципальной услуги в области организации музейно-выставочной деятельности» (с изменениями от 28.03.2012 года № 553).

2.2. Постановление администрации города Усолье-Сибирское от 27.07.2010 года № 1366 «Об утверждении Стандарта качества оказания муниципальной услуги в области библиотечно-информационного обслуживания населения» (с изменениями от 28.03.2012 года № 552).

2.3. Постановление администрации города Усолье-Сибирское от 27.07.2010 года № 1367 «Об утверждении Стандарта качества оказания муниципальной услуги по организации досуга и обеспечения жителей услугами организаций культуры (на базе учреждений клубного типа)» (с изменениями от 28.03.2012 года № 556).

2.4. Постановление администрации города Усолье-Сибирское от 29.07.2010 года № 1388 «Об утверждении Стандарта качества оказания муниципальной услуги по организации и развитию местного традиционного народного художественного творчества» (с изменениями от 28.03.2012 года № 551).

2.5. Постановление администрации города Усолье-Сибирское от 27.07.2012 года № 1391 «Об утверждении Стандарта качества оказания муниципальной услуги по предоставлению дополнительного образования детям в сфере культуры и искусства».

2.6. Постановление администрации города Усолье-Сибирское от 05.08.2010 года № 1434 «Об утверждении Стандарта качества оказания муниципальной услуги по популяризации и пропаганде сохранения объектов культурного наследия» (с изменениями от 28.03.2012 года № 555, от 20.02.2013 года № 334).

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Официальное Усолье» и на официальном сайте администрации города Усолье-Сибирское.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника отдела культуры, спорта и молодежной политики администрации города Голубеву С.В.

Глава администрации города

О.П. Жилкин

**Приложение № 1**  
**к постановлению администрации**  
**города Усолье-Сибирское**  
**от 23.12.2014 г. № 2226**

**Стандарт качества оказания муниципальной услуги по организации и развитию местного традиционного народного художественного творчества.**

**I. Общие положения**

1.1. Разработчик Стандарта качества оказания муниципальной услуги по организации и развитию местного традиционного народного художественного творчества, (далее – Стандарт) – отдел культуры, спорта и молодежной политики администрации города Усолье-Сибирское.

1.2. Настоящий Стандарт распространяется на услугу по организации и развитию местного традиционного народного художественного творчества (далее – услуга), оказываемую муниципальным бюджетным учреждением культуры «Дом культуры «Мир» и муниципальным бюджетным культурно-досуговым учреждением «Дворец культуры» (далее – Учреждение), оплачиваемую (финансируемую) из средств бюджета города, и устанавливает основные требования, определяющие качество оказания услуги.

1.3. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте: Учреждение – культурно-досуговое учреждение клубного типа, предназначенное для организации досуга населения; посетители Учреждения – население города; организация и развитие местного традиционного народного художественного творчества – создание, сохранение и развитие коллективов народного художественного творчества; создание и реализация творческих проектов, организация праздников, народных гуляний, проведение обрядов и ритуалов в соответствии с местными обычаями и традициями.

1.4. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество оказания муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 г. № 3612-1 (с изменениями);
- Федеральный закон Российской Федерации от 24.06.1999 года № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» (с изменениями);
- Федеральный закон от 06.10.2003г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями);
- Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций РФ от 25.05.2006 г. № 229 «Об утверждении Методических указаний по реализации вопросов местного значения в сфере культуры городских и сельских поселений, муниципальных районов и Методических рекомендаций по созданию условий для развития местного традиционного народного художественного творчества»;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 г. № 1063-р «О социальных нормах и нормативах» (с изменениями);
- Положение о государственном и муниципальном учреждении культуры клубного типа, утвержденное решением коллегии Минкультуры России от 29.05.2002 г. № 20;
- Положение о народных самодеятельных коллективах, утвержденное постановлением Секретариата ВЦСПС и коллегии Министерства культуры СССР от 15.09.1978г. № 24-10;
- иные документы.

В соответствии с действующим законодательством, Учреждению при

оказании услуги не требуется наличие лицензии и прохождение процесса государственной аккредитации.

- 1.5. Основные факторы, влияющие на качество оказания услуги:
- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение;
  - условия размещения и режим работы;
  - наличие технического оснащения;
  - укомплектованность специалистами и уровень их квалификации;
  - наличие информационного сопровождения деятельности Учреждения, порядка и правил оказания услуги;
  - наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Учреждения, за соблюдением качества фактически оказываемой услуги в соответствии с требованиями настоящего Стандарта.

**II. Требования к качеству оказания услуги**

2.1. Сведения об услуге.

2.1.1. Наименование услуги: организация и развитие местного традиционного народного художественного творчества.

2.1.2. Содержание услуги:

- поддержка творческой деятельности граждан и организаций, являющихся носителями и распространителями материальных и духовных народных традиций. Содействие в создании необходимых условий для выявления, становления и развития творчески одаренных людей;
- экспонирование предметов традиционной культуры, предметов декоративно-прикладного искусства, организация разнообразных выставок, ярмарок, обеспечивающих демонстрацию большинства имеющихся в городе народных художественных промыслов и сохранение традиционной материальной культуры;
- создание и развитие коллективов народного художественного творчества различной жанровой направленности: фольклорных, хореографических, хоровых, музыкальных, театральных, декоративно-прикладного искусства, изобразительного искусства;
- создание и реализация творческих проектов, разработка программ, методик изучения, возрождение и сохранение локальных традиций;
- организация и проведение массовых праздников и представлений, конкурсов, народных гуляний, проведение обрядов и ритуалов в соответствии с местными обычаями и традициями.

Услуга может оказываться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с перечнем платных услуг, утвержденным постановлением администрации города Усолье-Сибирское, подготавливаемым структурным подразделением администрации города Усолье-Сибирское, курирующим экономическую политику, на основании заявления руководителя Учреждения.

Получатели услуги: население муниципального образования «Город Усолье-Сибирское».

2.2. Документы, регламентирующие деятельность Учреждения:

2.2.1. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует Учреждение:

- 1) Устав;
- 2) руководства, правила, инструкции, положения;
- 3) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру;
- 4) приказы руководителя Учреждения;
- 5) журналы учета работы творческих самодеятельных коллективов.

2.2.2. Устав Учреждения является основным организационным документом, регламентирующим деятельность Учреждения и должен включать в себя следующие основные сведения:

- 1) наименование и местоположение, юридический статус;
- 2) правоспособность Учреждения;
- 3) цели и предмет деятельности Учреждения;
- 4) права и обязанности Учреждения, его ответственность;
- 5) управление Учреждением, имущество и финансы Учреждения;
- 6) организация, оплата и дисциплина труда;
- 7) порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации Учреждения.

Цели и задачи деятельности Учреждения должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры.

2.2.3. Руководства, правила, инструкции, положения должны регламентировать процесс оказания услуги, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а так же предусматривать меры совершенствования работы Учреждения.

В Учреждении используются следующие основные руководства и правила:

- 1) правила внутреннего трудового распорядка;
  - 2) трудовые, коллективные договоры;
  - 3) распоряжения администрации города.
- При оказании услуги в Учреждении используются следующие инструкции:
- 1) должностные инструкции;
  - 2) инструкции по эксплуатации оборудования (технические паспорта);
  - 3) инструкции по охране труда;
  - 4) инструкция о мерах пожарной безопасности;
  - 5) иные инструкции.

Основными положениями в Учреждении являются:

- 1) положение о народных самодеятельных коллективах;
  - 2) положение о приносящей доход деятельности;
  - 3) положение о порядке проведения аттестации работников;
  - 4) иные положения.
- 2.2.4. В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании услуги, входят:
- 1) технические паспорта и инструкции на русском языке на музыкальные инструменты и оборудование;
  - 2) сертификаты соответствия на оборудование и музыкальные инструменты (сертификаты качества);
  - 3) инвентарные описи основных средств;
  - 4) иные эксплуатационные документы.
- Эксплуатационные документы на технику, оборудование и музыкальные инструменты должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

2.2.5. Настоящий Стандарт составляет нормативную основу практической работы Учреждения.

2.3. Условия размещения и режим работы.

2.3.1. Учреждение, оказывающее услугу, должно быть размещено в специальном предназначенном здании и помещении, территориально доступном для населения, обеспеченном средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью, свободными подходами и подъездами для транспорта.

2.3.2. Режим работы Учреждения, оказывающего услугу, определяется локальными актами Учреждения: приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка, должен быть удобным для населения города. Режим работы устанавливается с 09.00 до 21.00. Допускается работа в выходные и праздничные дни.

2.3.3. В здании Учреждения должны быть предусмотрены следующие помещения:

- 1) основные помещения:
  - а) зрительные залы со сценой;
  - б) танцевальные залы;
  - в) комнаты для занятий коллективов;
- 2) дополнительные помещения:
  - а) гардероб;
  - б) кабинеты для работников;
  - в) иные помещения.

По размерам и состоянию основные и дополнительные помещения должны отвечать действующим требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищенными от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество оказываемой услуги (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

2.4. Техническое оснащение Учреждения.

- 2.4.1. Учреждение должно быть оснащено оборудованием, обеспечивающим надлежащее качество оказываемой услуги:
- компьютерная и копировально-множительная техника;
  - звуковое и световое оборудование;
  - музыкальные инструменты;
  - оборудование сцены;

- система приточно-вытяжной вентиляции;
- видеопроекторное оборудование;
- столы, стулья, стеллажи, выставочные ширмы;
- другое оборудование.

2.4.2. Оборудование следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии. Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту).

2.5. Укомплектованность кадрами и их квалификация.

2.5.1. Учреждение должно располагать необходимым числом основного и вспомогательного персонала в соответствии со штатным расписанием:

- основной персонал (балетмейстеры, хормейстеры, концертмейстеры, режиссеры, художники и другие специалисты, непосредственно выполняющие основные функции Учреждения);
- административно-управленческий персонал;
- персонал, занятый на содержании помещений.

2.5.2. Каждый специалист Учреждения должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

Квалификация специалистов должна поддерживаться на высоком уровне постоянной (периодической) учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации.

На основании положения о порядке проведения аттестации работники Учреждения проходят аттестацию, по результатам которой устанавливается квалификационная категория.

2.5.3. Сотрудники Учреждения должны обладать высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности, руководствоваться в работе принципами гуманности, справедливости, объективности, доброжелательности.

2.5.4. Работники Учреждения должны быть ознакомлены с должностными инструкциями, устанавливающими их обязанности и права, которые утверждаются руководителем Учреждения.

2.6. Требования к технологии оказания услуги по организации и развитию местного традиционного народного художественного творчества.

2.6.1. Оказание услуги осуществляется в соответствии с муниципальными программами и социальными коммерческими заказами.

2.6.2. Посещение мероприятий может быть платным (оплата входных билетов через кассу Учреждения или по договору оказания услуг) или свободным для получателей услуг.

2.6.3. При оказании услуги в сфере обеспечения жителей занятостью в творческих самодеятельных коллективах, студиях, клубах основным является принятие в состав коллективов, студий, клубов может быть заявление в письменной или устной форме. Учет участников производится путем ведения руководителем коллектива журнала учета работы клубного формирования, форма которого определяется Положением о клубном формировании, утверждаемым локальным актом руководителя Учреждения.

Оплата услуги в сфере обеспечения жителей занятостью в творческих самодеятельных коллективах, студиях, клубах определяется положением о приносящей доход деятельности, утверждаемым руководителем Учреждения и согласованным с руководителем структурного подразделения администрации города Усолье-Сибирское, курирующим сферу культуры.

2.6.4. Качественное оказание услуги должно обеспечивать и включать:

- 1) расширение общего, культурного кругозора и сферы общения населения города, мобилизацию духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов для творческого, эстетического и интеллектуального развития детей, молодежи и взрослого населения;
- 2) организацию набора в творческие коллективы с помощью рекламных акций (концертов, конкурсов, творческих встреч), отборочных просмотров, информации в СМИ;
- 3) поддержку творческой деятельности граждан и организаций, являющихся носителями и распространителями материальных и духовных народных традиций, посредством организации концертов (и других форм культурно-досуговой деятельности), выставок, оказания методической и практической помощи;
- 4) сохранение, возрождение и развитие традиционной народной культуры с помощью пропаганды народных промыслов, устного, песенного, музыкального и прочих видов народного творчества, краеведческих материалов, знакомство и изучение традиций и обычаев народов, проживающих на территории муниципального образования «Город Усолье-Сибирское» и региона;
- 5) разработку и издание методических, аналитических и информационных материалов по различным аспектам традиционной народной культуры, культурно-досуговой практике, исполнительскому мастерству, созданию и реализацию творческих проектов и программ;
- 6) проведение народных гуляний, обрядов, праздников в соответствии с региональными и местными обычаями и традициями.

2.6.5. Учитывая возрастные особенности дошкольного, младшего школьного и подросткового возраста, Учреждение должно организовывать и проводить специальные детские мероприятия. Количество таких мероприятий должно составлять не менее 25% от общего количества проведенных театрально-зрелищных мероприятий в год.

2.6.6. Требования к организации работы клубных формирований:

- 1) создание необходимых условий для выявления, становления и развития талантов получателей услуги, занимающихся в творческих коллективах, студиях;
- 2) привлечение участников на добровольной основе в свободное от работы (учебы) время;
- 3) проведение репетиций, выступление с концертами, спектаклями, участие в конкурсах, фестивалях и других творческих мероприятиях;
- 4) развитие интереса, творческих способностей участников коллективов за счет обновления программ коллективов, подготовки новых номеров и постановок, использования новейших технологий культурно-досуговой деятельности.

2.6.7. Требования к взаимодействию работников Учреждения с получателями услуги:

- 1) каждый гражданин, независимо от пола, возраста, национальности, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств, имеет право на участие в культурной жизни, пользование Учреждением, доступ к культурным благам и культурным ценностям;
- 2) при записи в клубные формирования работник Учреждения должен ознакомить получателя с правилами внутреннего распорядка. Правила внутреннего распорядка должны быть размещены в свободном для посетителей доступе в помещении Учреждения;
- 3) работники Учреждения должны быть максимально вежливыми, внимательными, терпеливыми, умеющими своевременно помочь посетителям во всех интересующих вопросах в пределах своей компетентности;
- 4) работники Учреждения должны обладать профессиональными знаниями и навыками, обеспечивающими качественное оказание услуги.

Основными причинами отказа в оказании услуги являются следующие:

- 1) нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
- 2) нахождение получателя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и так далее).

Оказание услуги Учреждением населению осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и должно обеспечивать своевременный и необходимый объем, с учетом потребности населения в соответствующей услуге.

Оказание услуги предусматривает обязательное обеспечение безопасности и охраны правопорядка, обеспечение противопожарной безопасности и охраны здоровья граждан.

2.7. Информационное сопровождение деятельности Учреждения.

2.7.1. Информационное сопровождение деятельности Учреждения, порядок и правила оказания услуги должны быть доступны населению города. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями).



**Свидетельство о регистрации СМИ ПИ № ТУ 38-00376**  
 выдано Управлением Федеральной службы по надзору в сфере связи, массовых коммуникаций и информационных технологий по Иркутской области 28 июля 2011 г.  
**Учредитель:** Администрация муниципального образования города Усолье-Сибирское.  
**Ответственный за выпуск:** С.А. Никитеев

**Издатель:** Администрация города Усолье-Сибирское, ул. Ватутина, 10  
**Адрес редакции:** г. Усолье-Сибирское, ул. Ватутина, 10.  
 Телефон для справок: 6-22-55  
 Распространяется бесплатно.  
**Газета отпечатана**  
 с готовых оригинал-макетов в типографии ООО «Производственное объединение «Ангарская городская типография» г. Ангарск, ул. Липина, 18.  
 Подписано в печать: 15.01.2015  
 Тираж 2000 экз.  
 Заказ № \_\_\_\_\_ экз.

2.7.2. Учреждение обязано довести до сведения получателей услуги свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть представлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

2.7.3. Информирование граждан осуществляется посредством:  
1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;  
2) размещения информации об Учреждении, об оказываемой услуге, в том числе о планируемых культурно-массовых мероприятиях, в сети Интернет на официальном сайте Учреждения;  
3) информационного стенда (уголка получателей услуги).

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач.

2.7.4. В Учреждении должен размещаться информационный уголок, содержащий сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателям услуги, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

2.7.5. Получатель услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об оказываемой услуге, обеспечивающей его компетентный выбор.

2.7.6. Информация о деятельности Учреждения, о порядке и правилах оказания услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем 1 раз в год, путём размещения её на официальном сайте Учреждения специалистом Учреждения, ответственным за обновление информации в сети «Интернет».

2.8. Контроль за деятельностью Учреждения.  
2.8.1. Контроль за деятельностью Учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2.8.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения, его заместителями, заведующими отделами. Внутренний контроль подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества оказания услуги);

2) плановый контроль:  
а) тематический (контроль по направлениям деятельности Учреждения);  
б) комплексный (анализ деятельности Учреждения).

Выявленные недостатки по оказанию услуги анализируются и рассматриваются на комиссии по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных, административных либо финансовых взысканий по каждому сотруднику (если будет установлена вина в некачественном оказании услуги). Состав комиссии и порядок её работы утверждаются локальным актом Учреждения.

На совещаниях руководителей муниципальных учреждений культуры, проводимых руководителем структурного подразделения администрации города Усолье-Сибирское, курирующим сферу культуры, руководители Учреждения представляют информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах.

2.8.3. Внешний контроль осуществляет Учредитель посредством:

1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

2) анализа обращений и жалоб граждан;

3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуги, а также факта приняты мер по жалобам.

2.8.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта от получателей услуг подлежат обязательной регистрации и должны быть рассмотрены в порядке и сроки, установленные статьей 11.2. Федерального Закона Российской Федерации № 210-ФЗ от 27.07.2010 года «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». При подтверждении факта некачественного оказания услуги к виновному лицу применяются меры дисциплинарного воздействия.

2.9. Ответственность за качество оказания услуги.

2.9.1. Работа Учреждения должна быть направлена на полное удовлетворение нужд посетителей, непрерывное повышение качества услуги.

2.9.2. Руководитель Учреждения, его заместители, заведующие отделами несут полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяют основные цели, задачи и направления деятельности Учреждения в области совершенствования качества оказываемой услуги.

2.9.3. Приказом руководителя Учреждения должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуг в соответствии с настоящим Стандартом.

2.9.4. Руководитель Учреждения обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех работников Учреждения;

2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Учреждения, осуществляющего оказание услуги;

3) организовать информационное обеспечение услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

4) обеспечить внутренний контроль над соблюдением Стандарта;

5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры услуги и Стандарта качества.

2.10. Критерии оценки качества услуги.

2.10.1. Критериями оценки качества услуги являются:

1) полнота оказания услуги в соответствии с данным Стандартом;

2) удовлетворенность получателей качеством услуги.

2.10.2. Качественное оказание услуги характеризуют:

1) своевременность, доступность, точность, актуальность, полнота оказания услуги;

2) создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора граждан города;

3) оптимальность использования ресурсов Учреждения;

4) удовлетворенность получателей услуги;

5) отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

2.11. Система индикаторов качества услуги:

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Значение индикатора, ед. изм.	Значение в баллах
1.	Число клубных формирований в год: - МБУК «ДК «Мир» - МБКДУ «Дворец культуры»	не менее 19 единиц не менее 37 единиц	10
2.	Число клубных формирований, имеющих звание «народный»: - МБУК «ДК «Мир» - МБКДУ «Дворец культуры»	не менее 6 единиц не менее 8 единиц	10
3.	Число участников клубных формирований в год: - МБУК «ДК «Мир» - МБКДУ «Дворец культуры»	не менее 170 человек не менее 651 человек	20
4.	Разнообразие жанровой направленности – число жанров: - МБУК «ДК «Мир» - МБКДУ «Дворец культуры»	не менее 7 единиц не менее 7 единиц	10
5.	Количество концертов, представлений, спектаклей, данных творческими коллективами, в год: - МБУК «ДК «Мир» - МБКДУ «Дворец культуры»	не менее 35 единиц не менее 50 единиц	10
6.	Число смотров, фестивалей, конкурсов (международных, всероссийских, межрегиональных, региональных, муниципальных), в которых приняли участие творческие коллективы: - МБУК «ДК «Мир» - МБКДУ «Дворец культуры»	не менее 10 единиц не менее 10 единиц	10
7.	Число организованных выставок, ярмарок традиционного народного художественного творчества различной направленности: - МБУК «ДК «Мир» - МБКДУ «Дворец культуры»	не менее 5 единиц не менее 5 единиц	10
8.	Разработка и реализация (не более 3 лет) творческих проектов, программ в год: - МБУК «ДК «Мир» - МБКДУ «Дворец культуры»	не менее 3 единиц не менее 5 единиц	10
9.	Обратная связь с получателями услуги – число обоснованных письменных жалоб	не более 0	10
	Итого:		100

90 - 100 баллов – качество муниципальной услуги соответствует Стандарту;

60 - 80 баллов – качество муниципальной услуги в целом соответствует Стандарту;

30 - 50 баллов – муниципальная услуга оказывается с нарушениями требований Стандарта;

0 - 20 баллов – качество муниципальной услуги не соответствует Стандарту.

**Начальник отдела культуры, спорта**

**и молодежной политики администрации города С.В. Голубева**

**Приложение № 2  
к постановлению администрации  
города Усолье-Сибирское  
от 23.12. 2014 г. №2226**

**Стандарт качества оказания муниципальной услуги  
по организации досуга и обеспечению жителей услугами  
организаций культуры (на базе учреждений клубного типа)**

I. Общие положения  
1.1. Разработчик Стандарта качества оказания муниципальной услуги по организации досуга и обеспечению жителей услугами организаций культуры (на базе учреждений клубного типа) (далее - Стандарт) - отдел культуры, спорта и молодежной политики администрации города Усолье-Сибирское.

1.2. Настоящий Стандарт распространяется на услугу по организации досуга и обеспечению жителей услугами организаций культуры (на базе учреждений клубного типа) (далее – услуга), оказываемую муниципальным бюджетным учреждением культуры «Дом культуры «Мир» и муниципальным бюджетным культурно-досуговым учреждением «Дворец культуры» (далее – Учреждение), оплачиваемую (финансируемую) из средств бюджета города, и устанавливает основные требования, определяющие качество оказания услуги.

1.3. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:  
учреждение клубного типа – культурно-досуговое учреждение, предназначенное для организации досуга населения;  
посетители учреждения клубного типа – население города;  
организация досуга и обеспечение жителей услугами организаций культуры (на базе учреждений клубного типа) – обеспечение работы коллективов, студий и кружков художественного творчества; проведение культурно-массовых мероприятий, спектаклей, концертов; оказание разнообразных дополнительных услуг социально-культурного характера населению с учетом его запросов и потребности.

1.4. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество оказания услуги:

- Конституция Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 года № 3612-1 (с изменениями);
- Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 года № 69-ФЗ «О пожарной безопасности» (с изменениями);
- Федеральный закон Российской Федерации от 24.06.1999 года №120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» (с изменениями);
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 года № 1063-р «О социальных нормах и нормативах» (с изменениями);
- Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94, утверждённые Приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 года № 736;
- иные документы.

В соответствии с действующим законодательством Учреждению при оказании услуги не требуется наличие лицензии и прохождение процесса государственной аккредитации.

1.5. Основные факторы, влияющие на качество оказания услуги:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение;
- условия размещения и режим работы;
- наличие технического оснащения;
- укомплектованность специалистами и уровень их квалификации;
- наличие информационного сопровождения деятельности Учреждения, порядка и правил оказания услуги;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Учреждения, за соблюдением качества фактически оказываемой услуги требованиям настоящего Стандарта.

**II. Требования к качеству оказания услуги**

2.1. Сведения об услуге.

2.1.1. Наименование услуги: организация досуга и обеспечение жителей услугами организаций культуры (на базе учреждений клубного типа).

Содержание услуги:

- создание и организация работы коллективов, студий и кружков художественного творчества, любительских объединений и клубов по интересам;
- проведение культурно-массовых мероприятий: праздников, фестивалей, конкурсов, выставок, игровых развлекательных программ и других форм показа результатов творческой деятельности клубных формирований;
- проведение спектаклей, концертов, других театрально-зрелищных и выставочных мероприятий, в том числе с участием профессиональных коллективов, исполнителей и авторов;
- оказание разнообразных дополнительных услуг социально-культурного характера населению с учетом его запросов и потребности.

Услуга может оказываться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с перечнем платных услуг, утверждённым постановлением администрации города Усолье-Сибирское, курирующим структурным подразделением администрации города Усолье-Сибирское, курирующим экономическую политику, на основании заявления руководителя Учреждения.

Получатели услуги: население муниципальной образования «город Усолье-Сибирское».

2.2. Документы, регламентирующие деятельность Учреждения:

2.2.1. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует Учреждение:

- 1) Устав;
- 2) руководства, правила, инструкции, положения;
- 3) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру;
- 4) приказы руководителя Учреждения.

2.2.2. Устав Учреждения является основным организационным документом, регламентирующим деятельность Учреждения, и должен включать в себя следующие основные сведения:

- 1) наименование и местоположение, юридический статус;
- 2) правоспособность Учреждения;
- 3) цели и предмет деятельности Учреждения;
- 4) права и обязанности Учреждения, его ответственность;
- 5) управление Учреждением, имущество и финансы Учреждения;
- 6) организация, оплата и дисциплина труда;
- 7) порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации Учреждения.

Цели и задачи деятельности Учреждения должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры.

2.2.3. Руководства, правила, инструкции, положения должны регламентировать процесс оказания услуги, определять методы (способы) ее оказания и контроля, а так же предусматривать меры совершенствования работы Учреждения.

В Учреждении используются следующие основные руководства и правила:

- 1) правила внутреннего трудового распорядка;
- 2) трудовые, коллективные договоры;
- 3) распоряжения администрации города.

При оказании услуги в Учреждении используются следующие инструкции:

- 1) должностные инструкции;
- 2) инструкции по эксплуатации оборудования (технические паспорта);
- 3) инструкции по охране труда;
- 4) инструкция о мерах пожарной безопасности;
- 5) иные инструкции.

Основными Положениями в Учреждении являются:

- 1) положение о приносящей доход деятельности;
- 2) положение по аттестации работников;
- 3) иные положения.

2.2.4. В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании услуги, входят:

- 1) технические паспорта на используемое оборудование, включая инструкции пользователя на русском языке;
- 2) сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества);
- 3) инвентарные описи основных средств;
- 4) иные эксплуатационные документы.

Эксплуатационные документы на технику и оборудование должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

2.2.5. Настоящий Стандарт составляет нормативную основу практической работы Учреждения.

2.3. Условия размещения и режим работы.

2.3.1. Учреждение, оказывающее услугу, должно быть размещено в специально предназначенном здании и помещении, территориально доступном для населения, обеспеченном средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью, свободными подходами и подъездами для транспорта.

2.3.2. Режим работы Учреждения, оказывающего услугу, определяется локальными актами Учреждения: приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка, должен быть удобным для населения города. Режим работы устанавливается с 09.00 до 21.00. Допускается работа в выходные и праздничные дни.

2.3.3. В здании Учреждения должны быть предусмотрены следующие помещения:

- 1) основные помещения:  
а) зрительные залы со сценой;  
б) танцевальные залы;  
в) комнаты для занятий коллективов;
- 2) дополнительные помещения:  
а) гардероб;  
б) кабинеты для работников;  
в) иные помещения.

По размерам и состоянию основные и дополнительные помещения должны отвечать действующим требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищенными от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество оказываемой услуги (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

2.4. Техническое оснащение Учреждения.

2.4.1. Учреждение должно быть оснащено оборудованием, обеспечивающим надлежащее качество оказываемой услуги:

- компьютерная и копировально-множительная техника;
- звуковое и световое оборудование;
- оборудование сцены;
- система приточно-вытяжной вентиляции;
- видеопроектное оборудование;
- столы, стулья, стеллажи, выставочные ширмы;
- другое оборудование.

2.4.2. Оборудование следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии. Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту).

2.5. Укомплектованность кадрами и их квалификация.

2.5.1. Учреждение должно располагать необходимым числом основного и вспомогательного персонала в соответствии со штатным расписанием:

- основной персонал (балетмейстеры, хормейстеры, концертмейстеры, режиссеры, художники и другие специалисты, непосредственно выполняющие основные функции Учреждения);
- административно-управленческий персонал;
- персонал, занятый на содержании помещений.

2.5.2. Уровень профессиональной компетентности основного персонала должен быть необходимым для выполнения возложенных на них обязанностей. Творческие работники на постоянной основе должны повышать уровень квалификации. Все специалисты должны иметь высшее профессиональное образование, среднее профессиональное образование или стаж работы по специальности не менее 3 лет.

Работники Учреждения должны быть ознакомлены с должностными инструкциями, устанавливающими их обязанности и права, которые утверждаются руководителем Учреждения.

Специалисты один раз в пять лет должны проходить повышение квалификации по любой из установленных форм. На основании Положения о проведении аттестации работники Учреждения проходят аттестацию, по результатам которой устанавливается квалификационная категория.

2.5.3. Сотрудники Учреждения должны обладать высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности, руководствоваться в работе принципами гуманности, справедливости, объективности, доброжелательности.

2.6. Требования к технологии оказания услуги.

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

2.6.2. Основными причинами отказа в оказании услуги являются следующие:

- 1) нахождение получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
- 2) нахождение получателя услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и так далее)

2.6.3. Видами деятельности культурно-досугового учреждения являются:

- 1) создание и организация работы творческих коллективов, студий и кружков любительского творчества, народных театров, любительских объединений и клубов по интересам, иных общественных формирований клубного типа;
- 2) организация и проведение концертов, фестивалей, смотров, конкурсов, выставок и других форм показа результатов творческой деятельности клубных формирований;
- 3) организация спектаклей, концертов, других театрально-зрелищных мероприятий с участием самодеятельных и профессиональных коллективов;
- 4) организация выставок из собраний музеев, частных лиц, организаций и учреждений;
- 5) проведение тематических вечеров, циклов творческих встреч, семейных обрядов, праздников;
- 6) организация массовых театрализованных праздников и представлений, в том числе народных гуляний, ярмарок, лотерей, аукционов;
- 7) организация досуга различных групп населения: вечеров отдыха и танцев, дискотек, шоу-программ, молодежных балов, детских утренников, игровых и познавательных программ, корпоративных праздников;
- 8) участие коллективов в городских, областных, региональных и др. фестивалях, конкурсах с целью показа и оценки результатов их творческой деятельности;
- 9) оказание разнообразных дополнительных платных услуг социально-культурного характера населению с учетом его запросов и потребности.

2.6.4. Оказание услуги осуществляется в соответствии с муниципальными программами и социальными коммерческими заказами.

2.6.5. Посещение мероприятий может быть платным (оплата входных билетов через кассу Учреждения или по договору оказания услуг) или свободным для получателей услуги.

2.6.6. При оказании услуги по обеспечению жителей занятостью в творческих самодеятельных коллективах, студиях, клубах основанием их принятия в состав коллективов, студий, клубов может быть заявление в письменной или устной форме. Учет участников производится путем ведения руководителем коллектива журнала учета работы клубного формирования, форма которого определяется Положением о клубном формировании, утверждаемым локальным актом руководителя Учреждения.

Оплата услуги по обеспечению жителей занятостью в творческих самодеятельных коллективах, студиях, клубах определяется положением о приносящей доход деятельности, утверждаемым руководителем Учреждения и согласованным с руководителем структурного подразделения администрации города Усолье-Сибирское, курирующим сферу культуры.

2.6.7. Качественное оказание услуги должно:

- 1) обеспечивать расширение общего и культурного кругозора и сферы общения населения города;
- 2) способствовать:  
а) формированию позитивного настроения у получателей услуги;  
б) мобилизации духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов для преодоления жизненных трудностей и стрессовых ситуаций;  
в) повышению творческой активности населения, всестороннего развития детей и подростков.

Оказание услуги Учреждением населению осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и должно обеспечивать своевременный и необходимый объем, с учетом потребности населения в соответствующей услуге.

Содействие в повышении культурного уровня населения, в расширении кругозора обеспечивается путем обновления репертуара спектаклей, программ концертов, использования новейших технологий культурно-досуговой деятельности.

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

Оказание услуги предусматривает обязательное обеспечение безопасности и охраны правопорядка, обеспечение противопожарной безопасности и охраны здоровья граждан.

2.7. Информационное сопровождение деятельности Учреждения.

2.7.1. Информационное сопровождение деятельности Учреждения, порядок и правила оказания услуги должны быть доступны населению города. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от

07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями).

2.7.2. Учреждение обязано довести до сведения получателей услуги свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

2.7.3. Информирование граждан осуществляется посредством:

- 1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- 2) размещения информации об Учреждении, об оказываемой услуге, в том числе о планируемых культурно-массовых мероприятиях, в сети Интернет на официальном сайте администрации города Усолье-Сибирское и на сайте Учреждения;
- 3) информационного стенда (уголка получателей услуги).

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач.

2.7.4. В Учреждении должны размещаться информационный уголки, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю услуги, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, преysкурант платных услуг, настоящий Стандарт.

2.7.5. Получатель услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемой услуге, обеспечивающей его компетентный выбор.

2.7.6. Информация о деятельности Учреждения, о порядке и правилах оказания услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем 1 раз в год, путём размещения её на официальном сайте Учреждения специалистами Учреждения, ответственным за обновление информации в сети «Интернет».

2.8. Контроль за деятельностью Учреждения.

2.8.1. Контроль за деятельностью Учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2.8.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения, его заместителями, заведующими отделами. Внутренний контроль подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуги);
- 2) плановый контроль:
  - а) тематический (контроль по направлениям деятельности Учреждения);
  - б) комплексный (анализ деятельности Учреждения).

Выявленные недостатки по оказанию услуги анализируются по каждому сотруднику с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных, административных либо финансовых взысканий (если будет установлена вина в некачественном оказании услуги). Состав комиссии и порядок её работы утверждаются локальным актом Учреждения.

На совещаниях руководителей муниципальных учреждений культуры, проводимых руководителем структурного подразделения администрации города Усолье-Сибирское, курирующим сферу культуры, руководитель Учреждения представляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах.

2.8.3. Внешний контроль осуществляет Учредитель посредством:

- 1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- 2) анализа обращений и жалоб граждан;
- 3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуги, а также факта принятия мер по жалобам.

2.8.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта от получателей услуг подлежат обязательной регистрации и должны быть рассмотрены в порядке и сроки, установленные статьёй 11.2. Федерального Закона Российской Федерации № 210-ФЗ от 27.07.2010 года «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». При подтверждении факта некачественного оказания услуги к виновному лицу применяются меры дисциплинарного воздействия.

2.9. Ответственность за качество оказания услуги.

2.9.1. Работа Учреждения должна быть направлена на полное удовлетворение нужд посетителей, непрерывное повышение качества услуги.

2.9.2. Руководитель Учреждения, его заместители, заведующие отделами несут полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяют основные цели, задачи и направления деятельности Учреждения в области совершенствования качества оказываемой услуги.

2.9.3. Приказом руководителя Учреждения должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

2.9.4. Руководитель Учреждения обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех работников Учреждения;
- 2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Учреждения, осуществляющего оказание услуги;
- 3) организовать информационное обеспечение услуги в соответствии с требованиями Стандарта;
- 4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;
- 5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры услуги и Стандарта качества.

2.10. Критерии оценки качества услуги.

2.10.1. Критериями оценки качества услуги являются:

- 1) полнота оказания услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями ее оказания;
- 2) результативность оказания услуги по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

2.10.2. Качественное оказание услуги характеризуют:

- 1) своевременность, доступность, точность, актуальность, полнота предоставления услуги;
- 2) создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора граждан города;
- 3) оптимальность использования ресурсов Учреждения;
- 4) удовлетворенность получателей услуги;
- 5) отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

2.11. Система индикаторов качества услуги:

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Значение индикатора, ед. изм.	Значение в баллах
1.	Число участников клубных формирований в год: - МБУК «ДК «Мир» - МБКДУ «Дворец культуры»	не менее 295 человек не менее 652 человек	20
2.	Число культурно-досуговых мероприятий в год: - МБУК «ДК «Мир» - МБКДУ «Дворец культуры»	не менее 160 единиц не менее 400 единиц	20
3.	Число посещений культурно-досуговых мероприятий на платной основе в год: - МБУК «ДК «Мир» - МБКДУ «Дворец культуры»	не менее 12 500 человек не менее 100 000 человек	20
4.	Число посещений культурно-досуговых мероприятий на бесплатной основе в год: - МБУК «ДК «Мир» - МБКДУ «Дворец культуры»	не менее 40 000 человек не менее 180 000 человек	20
5.	Число исполнителей на культурно-досуговых мероприятиях, организованных на платной и бесплатной основе, в год: - МБУК «ДК «Мир» - МБКДУ «Дворец культуры»	не менее 3 500 человек не менее 17 500 человек	10
6.	Обратная связь с получателями услуги – число обоснованных письменных жалоб	не более 0	10
	Итого:		100

80 - 100 баллов – качество муниципальной услуги соответствует Стандарту;  
60 - 70 баллов – качество муниципальной услуги в целом соответствует Стандарту;  
30 - 50 баллов – муниципальная услуга оказывается с нарушениями требований Стандарта;  
0 - 20 баллов – качество муниципальной услуги не соответствует Стандарту.

**Начальник отдела культуры, спорта и молодёжной политики администрации города Усолье-Сибирское С.В. Голубева**

**Приложение № 3  
к постановлению администрации  
города Усолье-Сибирское  
от 23.12.2014 г. №2226**

**Стандарт качества оказания муниципальной услуги по популяризации и пропаганде сохранения объектов культурного наследия  
I. Общие положения**

1.1. Разработчик Стандарта качества оказания муниципальной услуги по популяризации и пропаганде сохранения объектов культурного наследия, (далее – Стандарт) - отдел культуры, спорта и молодёжной политики администрации города Усолье-Сибирское.

1.2. Настоящий Стандарт распространяется на услугу по популяризации и пропаганде сохранения объектов культурного наследия (далее – услуга), оказываемую населению муниципальным бюджетным учреждением культуры «Дом культуры «Мир», муниципальным бюджетным учреждением культуры «Усольский историко-краеведческий музей», муниципальной бюджетной организацией культуры «Усольская городская централизованная библиотечная система» (далее – Учреждение), оплачиваемую (финансируемую) из средств бюджета города, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления услуги.

1.3. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

- 1) получатели услуги – население города Усолье-Сибирское;
- 2) объекты культурного наследия местного (муниципального) значения – объекты, обладающие историко-архитектурной, художественной, научной и мемориальной ценностью, имеющие особое значение для истории и культуры муниципального образования;
- 3) организация и проведение мероприятий по популяризации и пропаганде сохранения объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) – деятельность исполнителя по удовлетворению потребностей получателя в отношении сохранения, изучения, использования и популяризации объектов культурного наследия (памятников истории и культуры).

1.4. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество оказания муниципальной услуги:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 года № 3612-1 (с изменениями);
- 3) Федеральный закон от 23.06.2006 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями);
- 4) Федеральный закон от 25.06.2002 года № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации» (с изменениями);
- 5) Закон Иркутской области от 23.07.2008 года № 57-оз «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации в Иркутской области» (с изменениями);
- 6) Постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 года № 179 «Об утверждении положений о музейном фонде Российской Федерации, о государственном каталоге музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации» (с изменениями);
- 7) Федеральный закон Российской Федерации от 26.05.1996 года № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (с изменениями);
- 8) Закон Российской Федерации от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями);
- 9) Федеральный Закон Российской Федерации от 21.12.1994г. № 69-ФЗ «О пожарной безопасности» (с изменениями);
- 10) Федеральный закон Российской Федерации от 24.06.1999 года № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» (с изменениями);
- 11) иные документы.

1.5. Основные факторы, влияющие на качество оказания услуги:

- 1) наличие на территории города Усолье-Сибирское объектов культурного наследия (памятников истории и культуры);
- 2) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми оказание данной услуги возможно;
- 3) условия размещения и режим работы Учреждения;
- 4) наличие специального технического оснащения Учреждения;
- 5) укомплектованность Учреждения специалистами и уровень их квалификации;
- 6) наличие информации о порядке и правилах предоставления услуги населению;
- 7) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью, направленной на сохранение, использование и популяризацию объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) города.

**II. Требования к качеству оказания услуги**

2.1. Сведения об услуге.

Наименование услуги: популяризация и пропаганда сохранения объектов культурного наследия.

Содержание услуги:

- 1) сохранение и пополнение музейных фондов;
- 2) экспонирование и выставочная работа;
- 3) организация и проведение мероприятий по популяризации и пропаганде сохранения объектов культурного наследия (памятников истории и культуры).

Услуга может оказываться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с перечнем платных услуг, утверждённым постановлением администрации города Усолье-Сибирское, подготавливаемым структурным подразделением администрации города Усолье-Сибирское, курирующим экономическую политику, на основании заявления руководителя Учреждения.

Один раз в месяц лица, не достигшие 18 лет, имеют право на бесплатное посещение музея. Дни бесплатного посещения определяются графиком, утверждаемым руководителем Учреждения, по согласованию с администрацией города.

Получатели услуги: население муниципального образования «город Усолье-Сибирское».

2.2. Документы, регламентирующие деятельность Учреждения:

- 1) Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 года № 19 «Об утверждении правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской Академии наук» (с изменениями);
- 2) Постановление Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 года № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет» (с изменениями);
- 3) Постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 года № 179 «Об утверждении положений о музейном фонде Российской Федерации, о государственном каталоге музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации» (с изменениями);
- 4) Закон Иркутской области «О музейном деле Иркутской области» от 18.07.2008 года № 45-оз (с изменениями);
- 5) иные документы.

В соответствии с действующим законодательством, Учреждению при оказании услуги не требуется наличие лицензии и прохождение процесса государственной аккредитации.

2.2.1. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует Учреждение:

- 1) Устав Учреждения;
- 2) руководства, правила, инструкции, положения;
- 3) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру Учреждения;
- 4) приказы руководителя Учреждения.

2.2.2. Устав Учреждения является основным организационным документом, регламентирующим деятельность Учреждения, и должен включать в себя следующие сведения:

- 1) наименование и местоположение, юридический статус;
  - 2) правоспособность Учреждения;
  - 3) цели и предмет деятельности Учреждения;
  - 4) права и обязанности Учреждения, его ответственность;
  - 5) управление Учреждением, имущество и финансы Учреждения;
  - 6) организация, оплата и дисциплина труда;
  - 7) порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации.
- Устав должен быть утвержден Учредителем, зарегистрирован в налоговой службе. Цели и задачи деятельности Учреждения должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры.

2.2.3. Руководство, правила, инструкции, положения должны регламентировать процесс оказания услуги, определять методы (способы) ее оказания и контроля, а так же предусматривать меры совершенствования работы Учреждения.

В Учреждении используются следующие основные руководства и правила:

- 1) правила внутреннего трудового распорядка;
- 2) трудовые, коллективные договоры;
- 3) распоряжения администрации города.

При оказании услуги в Учреждении используются следующие инструкции:

- 1) инструкция по учету и хранению музейных ценностей;
- 2) должностные инструкции;

- 3) инструкции по эксплуатации оборудования (паспорта техники);
- 4) инструкции по охране труда в Учреждении;
- 5) инструкция о мерах пожарной безопасности в Учреждении;
- 6) иные инструкции Учреждения.

Основными Положениями в Учреждении являются:

- 1) положение о приносящей доход деятельности;
- 2) иные положения Учреждения.

2.2.4. В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании услуги, входят:

- 1) технические паспорта на используемое оборудование, включая инструкции пользователя на русском языке;
- 2) сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества);
- 3) инвентарные описи основных средств;
- 4) иные эксплуатационные документы.

2.2.5. Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

2.2.6. Настоящий Стандарт должен составлять нормативную основу практической работы Учреждения.

2.3. Условия размещения и режим работы Учреждения.

2.3.1. Учреждение, оказывающее услугу, должно быть размещено в специально предназначенном здании и помещениях, территориально доступном для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью, свободными подходами и подъездами для транспорта.

2.3.2. Режим работы Учреждения, оказывающего услугу, определяется локальными актами Учреждения: приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка, должен быть удобным для населения города. Допускается работа в выходные и праздничные дни. В здании Учреждения должны быть предусмотрены следующие помещения:

- 1) основные помещения:
  - а) зрительные залы,
  - б) читальные залы,
  - в) экспозиционные (выставочные) залы;
- 2) служебные помещения;
- 3) помещения для хранения фондов;
- 4) гардероб для верхней одежды посетителей;
- 5) иные помещения.

По размерам и состоянию основные и дополнительные помещения должны отвечать действующим требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество оказываемой услуги (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

Помещения хранения экспозиций и музейных фондов должны быть оборудованы вентиляционной системой, поддерживающей заданный влажностный режим, системой отопления, поддерживающей заданный температурный режим и системой охранно-пожарной сигнализации.

Специальные хранилища должны быть оборудованы прикреплёнными к полу или стене сейфами для хранения особо ценных экспонатов (нумизматика, оружие, драгоценные камни и другие ценные экспонаты).

2.4. Техническое оснащение Учреждения.

2.4.1. Каждое помещение должно быть оснащено специальным оборудованием и аппаратурой, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой услуги. В основной перечень оснащения Учреждения включается следующее оборудование:

- а) витрины (выставочные шкафы),
- б) звуковое и световое оборудование,
- в) сейфы для хранения особо ценных экспонатов,
- г) компьютерная и копировально-множительная техника,
- д) столы, стулья, стеллажи, выставочные ширмы,
- е) другое оборудование.

2.4.2. Специальное оборудование и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять. Неисправное специальное оборудование и аппаратуру должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту).

2.5. Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация.

2.5.1. Учреждение должно располагать необходимым числом основного и вспомогательного персонала в соответствии со штатным расписанием:

- основной персонал (специалисты, непосредственно выполняющие основные функции Учреждения);
- административно-управленческий персонал;
- персонал, занятый на содержании помещений.

2.5.2. Уровень профессиональной компетенции работников Учреждения должен быть необходимым для выполнения возложенных на них обязанностей. Необходимо стимулировать повышение уровня квалификации работников.

Работники Учреждения должны быть ознакомлены с должностными инструкциями, устанавливающими их обязанности и права, которые утверждаются руководителем Учреждения.

2.5.3. Оказание услуги должно сопровождаться гуманным и доброжелательным отношением к их получателям.

2.6. Требования к технологии оказания услуги.

2.6.1. В соответствии с содержанием муниципальной услуги, услуга включает в себя:

- 1) сохранение и пополнение музейных фондов;
- 2) экспонирование и выставочную работу;
- 3) проведение мероприятий по популяризации и пропаганде сохранения объектов культурного наследия (в том числе музейных занятий в общеобразовательных учреждениях города, массовых праздников и др.).
- 2.6.2. Сохранение и пополнение музейных фондов.

Сохранение и пополнение музейных фондов осуществляется путем проведения:

- 1) научно-исследовательских, изыскательских работ;
- 2) иных мероприятий в соответствии с действующим законодательством.

Организация хранения музейных предметов и музейных коллекций должна обеспечивать безопасность музейных собраний от разрушения и криминальных посягательств путем создания систем охранно-пожарной сигнализации, маркировки музейных предметов.

Музейные экспонаты подлежат учету и хранению в соответствии с правилами и условиями, устанавливаемыми Положением о Музейном фонде Российской Федерации. Создание непрерывного мониторинга фондов Учреждения должно своевременно выявлять нарушения в хранении предметов, способствовать созданию более полных коллекций, отсутствию дублирования предметов. Своевременная реставрация фонда должна способствовать их дальнейшему сохранению и возможности публичной демонстрации. Ограничения доступа к музейным предметам могут устанавливаться по следующим основаниям: неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов и музейных коллекций; производство реставрационных работ; нахождение музейного предмета в хранилище музея. Выявление и сборание музейных предметов и музейных коллекций должно происходить систематически.

2.6.3. Экспонирование и выставочная работа.

Учреждение обеспечивает доступ населения к предметам материальной и духовной культуры (музейные коллекции, музейные ценности, предметы), находящимся в фондах Учреждения. Обеспечение доступа населения к музейным коллекциям осуществляется через их публичное представление (экспозиции, выставки, каталоги). Музейные экспозиции должны быть обеспечены пояснительным материалом.

Услуга оказывается по всем формам музейной работы:

- 1) индивидуальные и экскурсионные посещения;
- 2) лекции, музейные занятия;
- 3) массовые мероприятия (открытие, закрытие выставок, праздничные мероприятия и так далее);
- 4) информационно-справочная деятельность (научно-исследовательская работа, научно-методическая работа и так далее);
- 5) иные формы обслуживания, связанные с сохранением духовной и материальной культуры.

Создание экспозиций должно максимально обеспечивать доступ граждан к культурным ценностям, находящимся в фондах Учреждения. Экспозиции должны регулярно обновляться с использованием ранее не выставленных или новых предметов. Организация разноплановых выставок должна обеспечивать привлечение клиентов разного возрастного уровня и интересов. Тематика проводимых выставок должна обеспечивать наиболее полную публичную демонстрацию имеющихся в фондах Учреждения предметов. Экскурсии и лекции должны проводиться квалифицированным персоналом, доступным языком, в соответствии с психофизическим развитием получателей услуги и удовлетворять запросы получателя услуги на получение информации.

Размещение предметов и доступ посетителей должны производиться с соблюдением рекомендаций специалистов по освещенности и влажности помещений, для хранения и демонстрации предметов, а так же по количеству посетителей, находящихся в помещении одновременно.

2.6.4. Проведение мероприятий по популяризации и пропаганде сохранения объектов культурного наследия.

Для обеспечения качества услуги в Учреждении проводятся следующие виды работ:

- 1) подготовка, издание информационно-справочных и рекламных материалов, направленных на популяризацию культурного наследия;
- 2) проведение презентаций, семинаров, связанных с изучением, охраной и популяризацией объектов культурного наследия (памятников истории и культуры), общественно-политических мероприятий.

В целях обеспечения доступности оказываемой услуги должны соблюдаться следующие условия:

- обеспечение своевременной информации об ее предоставлении;
- возможность посещения объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) всеми желающими.

В организации мероприятий по популяризации и пропаганде сохранения объектов культурного наследия может принять участие любой житель муниципального образования «город Усолье-Сибирское», вне зависимости от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства и места регистрации.

2.7. Информационное сопровождение деятельности Учреждения.

2.7.1. Информация о работе Учреждения, о порядке и правилах оказания услуги должна быть доступна населению города. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями).

2.7.2. Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть представлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

2.7.3. Информирование граждан осуществляется посредством:

- 1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- 2) размещения информации об Учреждении, об оказываемой услуге, в том числе о планируемых мероприятиях, выставках, экспозициях в сети Интернет на официальном сайте администрации города Усолье-Сибирское и на сайте Учреждения;
- 3) информационного стенда (уголка получателей услуги).

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач.

2.7.4. В Учреждении должен размещаться информационный уголок, содержащий сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю, правила пользования, соблюдение которых обеспечивает оказание качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, действующий порядок платных услуг, настоящий Стандарт.

2.7.5. Получатель услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об оказываемой услуге, обеспечивающей его компетентный выбор.

2.7.6. Информация о деятельности Учреждения, о порядке и правилах оказания услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем 1 раз в год, путём размещения её на официальном сайте Учреждения специализированной информацией, ответственной за обновление информации в сети «Интернет».

2.8. Контроль над деятельностью Учреждения.

2.8.1. Контроль за деятельностью Учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2.8.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения, заведующими отделами. Внутренний контроль подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества оказания услуги);
- 2) плановый контроль:

- a) тематический (контроль по направлениям деятельности Учреждения);
  - b) комплексный (анализ деятельности Учреждения).
- Выявленные недостатки анализируются по каждому сотруднику Учреждения, с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных, административных или финансовых взысканий (если будет установлена вина в некачественном оказании услуги). Состав комиссии и порядок её работы утверждаются локальным актом Учреждения.

На совещаниях руководителей муниципальных учреждений культуры, проводимых руководителем структурного подразделения администрации города Усолье-Сибирское, курирующим сферу культуры, руководитель Учреждения предоставляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах.

2.8.3. Внешний контроль осуществляет Учредитель посредством:

- 1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- 2) анализа обращений и жалоб граждан, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;
- 3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб Учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество оказываемой услуги, а также факт принятия мер по жалобам.

2.8.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта от получателей услуг подлежат обязательной регистрации и должны быть рассмотрены в порядке и сроки, установленные статьей 11.2. Федерального Закона Российской Федерации № 210-ФЗ от 27.07.2010 года «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». При подтверждении факта некачественного оказания услуги к виновному лицу применяются меры дисциплинарного воздействия.

2.9. Ответственность за качество оказания услуги.

2.9.1. Работа Учреждения должна быть направлена на полное удовлетворение нужд получателей услуги, непрерывное повышение качества услуги.

2.9.2. Руководитель Учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности Учреждения в области совершенствования качества оказываемой услуги.

2.9.3. Приказом руководителя Учреждения должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

2.9.4. Руководитель Учреждения обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников Учреждения;
- 2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Учреждения, осуществляющего оказание услуги;
- 3) организовать информационное обеспечение деятельности Учреждения в соответствии с требованиями настоящего Стандарта;
- 4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;
- 5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию услуги и настоящего Стандарта.

2.10. Критерии оценки качества услуги.

2.10.1. Критериями оценки качества услуги являются:

- 1) полнота оказания услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями ее оказания;
- 2) результативность (эффективность) оказания услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов).

2.10.2. Качественное оказание услуги характеризуют:

- 1) своевременность, доступность, точность, полнота оказания услуги;
- 2) создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора граждан города;
- 3) оптимальность использования ресурсов Учреждения;
- 4) удовлетворенность получателей услуги;
- 5) отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуги в соответствии с настоящим Стандартом;
- 6) сохранность и пополнение музейных фондов.

2.11. Система индикаторов качества услуги.

Значение индикатора, ед. изм.

Значение в баллах

МБУК «Усольский историко-краеведческий музей»

МБУК «ДК «Мир»

МБУК «УГ-ЦБС»

МБУК «Усольский историко-краеведческий музей»

МБУК «ДК «Мир»

МБУК «УГ-ЦБС»

1. Число посещений в год

не менее 3700 человек

не менее 6000 человек

не менее 1000 человек

40

40

40

2. Число мероприятий в год

не менее 130 единиц

не менее 3 единиц

не менее 20 единиц

40

30

40

3.	Число участников клубных формирований в год	-	не менее 50 человек	-	-	10	-
4.	Обратная связь с получателями услуги – число обоснованных письменных жалоб	не более 0	не более 0	не более 0		20	20
ИТОГО:						100	100

80 – 100 баллов - качество муниципальной услуги соответствует Стандарту; 60 – 70 баллов - качество муниципальной услуги в целом соответствует Стандарту;

30 – 50 баллов - муниципальная услуга оказывается с нарушениями требований Стандарта;

0 – 20 баллов - качество муниципальной услуги не соответствует Стандарту.

**Начальник отдела культуры, спорта и молодёжной политики администрации города** **С.В. Голубева**

**Приложение № 4 к постановлению администрации города Усолье-Сибирское от 23.12.2014 г. №2226**

### Стандарт качества оказания муниципальной услуги в области организации музейно-выставочной деятельности I. Общие положения

1.1. Разработчик Стандарта качества оказания муниципальной услуги в области организации музейно-выставочной деятельности (далее – Стандарт) - отдел культуры, спорта и молодёжной политики администрации города Усолье-Сибирское.

1.2. Настоящий Стандарт распространяется на услуги в области организации музейно-выставочной деятельности (далее – услуга), оказываемую населению муниципальным бюджетным учреждением культуры «Усольский историко-краеведческий музей» (далее – Учреждение), оплачиваемую (финансируемую) из средств бюджета города, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления услуги.

1.3. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

- 1) получатели услуги – население города Усолье-Сибирское;
- 2) музей – учреждение культуры, целью которого является сохранение историко-культурного и художественного наследия, пополнение музейных фондов, экспонирование музейных коллекций;
- 3) музейная деятельность – сохранение и пополнение музейных фондов, экспонирование и выставочная работа;
- 4) экспонирование – вид музейной деятельности, заключающийся в демонстрации, выставлении экспонатов (музейных фондов, коллекций) в определенной системе (хронологической, типологической и пр.);
- 5) экскурсия – вид музейной деятельности, заключающийся в предоставлении информации об экспонируемых объектах в процессе их осмотра, и направлен на удовлетворение познавательных, духовных, информационных и эстетических потребностей потребителей.

1.4. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество оказания муниципальной услуги в области организации музейно-выставочной деятельности:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 года № 3612-1(с изменениями);
- 3) Федеральный закон Российской Федерации от 26.05.1996 года № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (с изменениями);
- 4) Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 года № 69-ФЗ «О пожарной безопасности» (с изменениями);
- 5) Распоряжение Правительства РФ от 19 октября 1999 года № 1683-р «Методика определения нормативной потребности субъектов Российской Федерации в объектах социальной инфраструктуры» (с изменениями);
- 6) Федеральный закон Российской Федерации от 24.06.1999 года № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» (с изменениями);
- 7) иные документы;

1.5. Основные факторы, влияющие на качество оказания услуги:

- 1) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение;
- 2) условия размещения и режим работы Учреждения;
- 3) наличие специального технического оснащения Учреждения;
- 4) укомплектованность Учреждения специалистами и уровень их квалификации;
- 5) наличие информационного сопровождения деятельности Учреждения, порядка и правил оказания услуги;
- 6) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля над деятельностью Учреждения, за соблюдением качества фактически предоставляемой услуги требованиям настоящего Стандарта.

### II. Требования к качеству оказания услуги

2.1. Сведения об услуге.

Наименование услуги: организация музейно-выставочной деятельности. Содержание услуги:

- 1) сохранение и пополнение музейных фондов;
  - 2) экспонирование и выставочная работа.
- Услуга может оказываться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с перечнем платных услуг, утвержденным постановлением администрации города Усолье-Сибирское, подготовленным структурным подразделением администрации города Усолье-Сибирское, курирующим экономическую политику, на основании заявлений руководителя Учреждения.

Один раз в месяц лица, не достигшие 18 лет, имеют право на бесплатное посещение музея. Дни бесплатного посещения определяются графиком, утверждаемым руководителем Учреждения по согласованию с администрацией города.

Получатели услуги: население города Усолье-Сибирское.

2.2. Документы, регламентирующие деятельность Учреждения:

- 1) Федеральный закон Российской Федерации от 26.05.1996 года № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (с изменениями);
- 2) Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 года № 19 «Об утверждении правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской Академии наук» (с изменениями);
- 3) постановление Правительства Российской Федерации от 12.11.1999 года № 1242 «О порядке бесплатного посещения музеев лицами, не достигшими восемнадцати лет» (с изменениями);
- 4) постановление Правительства Российской Федерации от 12.02.1998 года № 179 «Об утверждении положений о музейном фонде Российской Федерации, о государственном каталоге музейного фонда Российской Федерации, о лицензировании деятельности музеев в Российской Федерации» (с изменениями);
- 5) Федеральный закон от 21.12.1994 года № 69-ФЗ «О пожарной безопасности» (с изменениями);
- 6) Закон Иркутской области «О музейном деле Иркутской области» от 18.07.2008 года № 45-оз (с изменениями);
- 7) Федеральный закон Российской Федерации от 24.06.1999 года № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» (с изменениями);
- 8) иные документы.

В соответствии с действующим законодательством Учреждению при оказании услуги не требуется наличие лицензии и прохождение процесса государственной аккредитации.

2.2.1. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует Учреждение:

- 1) Устав Учреждения;
- 2) руководства, правила, инструкции, положения;
- 3) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру Учреждения;
- 4) приказы руководителя Учреждения.

2.2.2. Устав Учреждения является основным организационным документом, регламентирующим деятельность Учреждения, и должен включать в себя следующие сведения:

- 1) наименование и местоположение, юридический статус;

2) правоспособность Учреждения;

3) цели и предмет деятельности Учреждения;

4) права и обязанности Учреждения, его ответственность;

5) управление Учреждением, имущество и финансы Учреждения;

6) организация, оплата и дисциплина труда;

7) порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации.

Устав должен быть утвержден Учредителем, зарегистрирован в налоговой службе. Цели и задачи деятельности Учреждения должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры.

2.2.3. Руководства, правила, инструкции, положения должны регламентировать процесс оказания услуги, определять методы (способы) ее оказания и контроля, а так же предусматривать меры совершенствования работы Учреждения.

В Учреждении используются следующие основные руководства и правила:

- 1) правила внутреннего трудового распорядка;
- 2) трудовые, коллективные договоры;
- 3) распоряжения администрации города;
- 4) иные руководства и правила в области организации музейно-выставочной деятельности.

При оказании услуги в Учреждении используются следующие инструкции:

- 1) инструкция по учету и хранению музейных ценностей;
- 2) должностные инструкции;
- 3) инструкции по эксплуатации оборудования (паспорта техники);
- 4) инструкции по охране труда в Учреждении;
- 5) инструкция о мерах пожарной безопасности в Учреждении;
- 6) иные инструкции Учреждения.

Основными Положениями в Учреждении являются:

- 1) положение о приносящей доход деятельности;
- 2) иные положения Учреждения.

2.2.4. В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании услуги, входят:

- 1) технические паспорта на используемое оборудование, включая инструкции пользователя на русском языке;
- 2) сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества);
- 3) инвентарные описи основных средств;
- 4) иные эксплуатационные документы.

2.2.5. Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

2.2.6. Настоящий Стандарт должен составлять нормативную основу практической работы Учреждения.

2.3. Условия размещения и режим работы Учреждения.

2.3.1. Учреждение, оказывающее услугу, должно быть размещено в специально предназначенном здании и помещениях, территориально доступных для населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью, свободными подходами и подъездами для транспорта.

2.3.2. Режим работы Учреждения: с 10.00 до 18.00, выходной день – воскресенье. В некоторых случаях (проведение дополнительных мероприятий) допускается работа сверх установленного режима.

В здании Учреждения должны быть предусмотрены следующие помещения:

- 1) экспозиционный (выставочный) зал;
- 2) служебные помещения;
- 3) помещения для хранения фондов;
- 4) гардероб для верхней одежды посетителей;
- 5) санузел для посетителей, снабженный туалетной бумагой, жидким мылом и бумажными полотенцами.

По размерам и состоянию основные и дополнительные помещения должны отвечать действующим требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищенными от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество оказываемой услуги (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

Помещения хранения экспозиций и музейных фондов должны быть оборудованы вентиляционной системой, поддерживающей заданный влажностный режим, системой отопления, поддерживающей заданный температурный режим и системой охранно-пожарной сигнализации.

Специальные хранилища должны быть оборудованы прикреплёнными к полу или стене сейфами для хранения особо ценных экспонатов (нумизматика, оружие, драгоценные камни и другие ценные экспонаты).

2.4. Техническое оснащение Учреждения.

2.4.1. Учреждение должно быть оснащено оборудованием, обеспечивающим надлежащее качество оказываемой услуги:

- 1) в экспозиционных залах:
  - a) витрины (выставочные шкафы);
  - b) осветительное оборудование;
- 2) в служебных помещениях:
  - a) сейфы для хранения особо ценных экспонатов,
  - b) компьютерная и копировально-множительная техника,
  - c) стеллажи;
  - d) иное оборудование.

2.4.2. Специальное оборудование и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержащими в технически исправном состоянии и систематически проверять. Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту).

2.5. Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация.

2.5.1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием:

- 1) музейные работники: заведующий выставочным залом, заведующий отделом экскурсионно-массовой работы;
- 2) административно-управленческий персонал (директор, начальник хозяйственного отдела и так далее);
- 3) технические работники (смотрители, уборщики, рабочий по комплексному обслуживанию здания и так далее).

2.5.2. Уровень профессиональной компетентности работников Учреждения должен быть необходимым для выполнения возложенных на них обязанностей. Необходимо стимулировать повышение уровня квалификации работников.

Работники Учреждения должны быть ознакомлены с должностными инструкциями, устанавливающими их обязанности и права, которые утверждаются руководителем Учреждения.

2.5.3. Оказание услуги должно сопровождаться гуманным и доброжелательным отношением к их получателям.

2.6. Требования к технологии оказания услуги.

2.6.1. В соответствии с содержанием муниципальной услуги, услуга включает в себя:

- 1) сохранение и пополнение музейных фондов;
- 2) экспонирование и выставочную работу;
- 3) проведение культурно-массовых мероприятий для организации досуга населения на базе Учреждения.

2.6.2. Сохранение и пополнение музейных фондов.

Сохранение и пополнение музейных фондов осуществляется путем проведения:

- 1) научно-исследовательских, изыскательских работ;
- 2) иных мероприятий в соответствии с действующим законодательством.

Организация хранения музейных предметов и музейных коллекций должна обеспечивать безопасность музейных собраний от разрушения и криминальных посягательств путем создания систем охранно-пожарной сигнализации, маркировки музейных предметов.

Музейные экспонаты подлежат учету и хранению в соответствии с правилами и условиями, устанавливаемыми Положением о Музейном фонде Российской Федерации. Создание непрерывного мониторинга фондов Учреждения должно своевременно выявлять нарушения в хранении предметов, способствовать созданию более полных коллекций, отсутствие дублирования предметов. Своевременная реставрация фонда должна способствовать их дальнейшему сохранению и возможности публичной демонстрации. Ограничения доступа к музейным предметам могут устанавливаться по следующим основаниям: неудовлетворительное состояние сохранности музейных предметов и музейных коллекций; производство реставрационных работ; нахождение музейного предмета в хранилище музея. Выявление и сбор музейных предметов и музейных коллекций должно происходить систематически.

2.6.3. Экспонирование и выставочная работа.

Учреждение обеспечивает доступ населения к предметам материальной и духовной культуры (музейные коллекции, музейные ценности, предметы), находящимся в фондах Учреждения. Обеспечение доступа населения к музейным коллекциям осуществляется через их публичное представление (экспозиции, выставки, каталоги). Музейные экспозиции должны быть обеспечены пояснительным материалом.

Услуга оказывается по всем формам музейной работы:

- 1) индивидуальные и экскурсионные посещения;
- 2) лекции;
- 3) массовые мероприятия (открытие, закрытие выставок, праздничные мероприятия и так далее);
- 4) информационно-справочная деятельность (научно-исследовательская работа, научно-методическая работа и так далее);
- 5) иные формы обслуживания, связанные с сохранением духовной и материальной культуры.

Создание экспозиций должно максимально обеспечивать доступ граждан к культурным ценностям, находящимся в фондах Учреждения. Экспозиции должны регулярно обновляться с использованием ранее не выставившихся или новых предметов. Организация разноплановых выставок должна обеспечивать привлечение клиентов разного возрастного уровня и интересов. Тематика проводимых выставок должна обеспечивать наиболее полную публичную демонстрацию имеющихся в фондах Учреждения предметов. Экскурсии и лекции должны проводиться квалифицированным персоналом, доступным языком, в соответствии с психофизическим развитием получателей услуги и удовлетворять запросы получателя услуги на получение информации. Размещение предметов и доступ посетителей должны производиться с соблюдением рекомендаций специалистов по освещенности и влажности помещений, для хранения и демонстрации предметов, а так же по количеству посетителей, находящихся в помещении одновременно.

#### 2.7. Информационное сопровождение деятельности Учреждения.

2.7.1. Информация о работе Учреждения, о порядке и правилах оказания услуги должна быть доступна населению города. Состав и содержание данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями).

2.7.2. Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть представлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

#### 2.7.3. Информирование граждан осуществляется посредством:

- 1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
- 2) размещения информации об Учреждении, об оказываемой услуге, в том числе о планируемых мероприятиях, выставках, экспозициях в сети Интернет на официальном сайте администрации города Усолье-Сибирское и на сайте Учреждения;
- 3) информационного стенда (уголка получателей услуги).

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач.

2.7.4. В Учреждении должен размещаться информационный уголок, содержащий сведения о бесплатных и платных услугах, требованиях к получателю, правила пользования, соблюдение которых обеспечивает оказание качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, преискурнт платных услуг, настоящий Стандарт.

2.7.5. Получатель услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об оказываемой услуге, обеспечивающей его компетентный выбор.

2.7.6. Информация о деятельности Учреждения, о порядке и правилах оказания услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем 1 раз в год, путём размещения её на официальном сайте Учреждения специалистом Учреждения, ответственным за обновление информации в сети «Интернет».

#### 2.8. Контроль над деятельностью Учреждения.

2.8.1. Контроль за деятельностью Учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2.8.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения, заведующими отделами. Внутренний контроль подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества оказания услуги);
- 2) плановый контроль:

а) тематический (контроль по направлениям деятельности Учреждения); б) комплексный (анализ деятельности Учреждения).

Выявленные недостатки анализируются по каждому сотруднику Учреждения, с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных, административных или финансовых взысканий (если будет установлена вина в некачественном оказании услуги). Состав комиссии и порядок её работы утверждаются локальным актом Учреждения.

На совещаниях руководителей муниципальных учреждений культуры, проводимых руководителем структурного подразделения администрации города Усолье-Сибирское, курирующим сферу культуры, руководитель Учреждения предоставляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах.

#### 2.8.3. Внешний контроль осуществляет Учредитель посредством:

- 1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- 2) анализа обращений и жалоб граждан, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;
- 3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб Учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество оказываемой услуги, а также факт принятия мер по жалобам.

2.8.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта от получателей услуг подлежат обязательной регистрации и должны быть рассмотрены в порядке и сроки, установленные статьёй 11.2. Федерального Закона Российской Федерации № 210-ФЗ от 27.07.2010 года «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». При подтверждении факта некачественного оказания услуги к виновному лицу применяются меры дисциплинарного воздействия.

#### 2.9. Ответственность за качество оказания услуги.

2.9.1. Работа Учреждения должна быть направлена на полное удовлетворение нужд получателей услуги, непрерывное повышение качества услуги.

2.9.2. Руководитель Учреждения несет полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяет основные цели, задачи и направления деятельности Учреждения в области совершенствования качества оказываемой услуги.

2.9.3. Приказом руководителя Учреждения должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

#### 2.9.4. Руководитель Учреждения обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех сотрудников Учреждения;
- 2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Учреждения, осуществляющего оказание услуги и контроль качества;
- 3) организовать информационное обеспечение деятельности Учреждения в соответствии с требованиями настоящего Стандарта;
- 4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;
- 5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию услуги и настоящего Стандарта.

#### 2.10. Критерии оценки качества услуги.

2.10.1. Критериями оценки качества услуги являются:

- 1) полнота оказания услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями ее оказания;
- 2) результативность (эффективность) оказания услуги, оцениваемая различными методами (в том числе путем проведения опросов).

#### 2.10.2. Качественное оказание услуги характеризуют:

- 1) своевременность, доступность, точность, полнота оказания услуги;
- 2) создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора граждан города;
- 3) оптимальность использования ресурсов Учреждения;
- 4) удовлетворенность получателей услуги;
- 5) отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуги в соответствии с настоящим Стандартом;
- 6) сохранность и пополнение музейных фондов.

#### 2.11. Система индикаторов качества услуги.

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Значение индикатора, ед. изм.	Значение в баллах
1.	Число посещений музея (в год)	не менее 9 000 человек	30
2.	Из общего числа посещений – число экскурсионных посещений	не менее 2 500 человек	15
3.	Число выставок (в год)	не менее 35 единиц	15
4.	Число представленных (во всех формах) зрителю музейных предметов основного и вспомогательного фондов	не менее 1450 единиц	15
5.	Число музейных предметов, представленных в ходе выездных мероприятий на территории города	не менее 80	15

6.	Обратная связь с получателями услуги – число обоснованных письменных жалоб	не более 0	10
	ИТОГО:		100

85 – 100 баллов - качество муниципальной услуги соответствует Стандарту; 65 – 80 баллов - качество муниципальной услуги в целом соответствует Стандарту; 25 – 60 баллов - муниципальная услуга оказывается с нарушениями требований Стандарта; 0 – 20 баллов - качество муниципальной услуги не соответствует Стандарту.

**Начальник отдела культуры, спорта и молодежной политики администрации города С.В. Голубева**

### Приложение № 5 к постановлению администрации города Усолье-Сибирское от 23.12. 2014 г. №2226

#### Стандарт качества оказания муниципальной услуги в области библиотечно-информационного обслуживания населения

##### I. Общие положения

1.1. Разработчик Стандарта качества оказания муниципальной услуги в области библиотечно-информационного обслуживания населения (далее – Стандарт) – отдел культуры, спорта и молодежной политики администрации города Усолье-Сибирское.

1.2. Область применения Стандарта: настоящий Стандарт распространяется на услуги в области библиотечно-информационного обслуживания населения (далее – услуга), предоставляемую муниципальным бюджетным учреждением культуры «Усольская городская централизованная библиотечная система» (далее – Учреждение), оплачиваемую (финансируемую) из средств бюджета города, и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления услуги.

1.3. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

- 1) библиотека – информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам; библиотека может быть самостоятельным учреждением или структурным подразделением предприятия, учреждения, организации;
- 2) общедоступная библиотека – библиотека, которая предоставляет возможность пользования ее фондом и услугами юридическим лицам независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности и гражданам без ограничений по уровню образования, специальности, отношению к религии;
- 3) пользователь библиотеки – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки;
- 4) библиотечный фонд – совокупность документов различного назначения и статуса, организационно и функционально связанных между собой, подлежащих учету, комплектованию, хранению и использованию в целях библиотечного обслуживания населения;
- 5) организация библиотечного обслуживания – обеспечение оперативного доступа получателя к информационным ресурсам, проведение культурно-массовых мероприятий для организации досуга населения.

1.4. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество оказания муниципальной услуги:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (с изменениями);
- 3) Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 года № 3612-1 (с изменениями);
- 4) Федеральный Закон Российской Федерации от 29.12.1994 года №77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» (с изменениями);
- 5) Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 года №69-ФЗ «О пожарной безопасности» (с изменениями);
- 6) Закон Иркутской области от 18.07.2008 года № 46-ОЗ «О библиотечном деле в Иркутской области» (с изменениями);
- 7) Распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 года № 1063-р «О социальных нормах и нормативах» (с изменениями);
- 8) Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94, утвержденные Приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 года № 736;
- 9) Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки (в редакции 2014 года);
- 10) Приказ Минкультуры России от 08.10.2012 года № 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда»;
- 11) Федеральный закон Российской Федерации от 24.06.1999 года № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» (с изменениями);
- 12) иные документы.

1.5. Основные факторы, влияющие на качество оказания услуги:

- 1) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение;
- 2) условия размещения и режим работы;
- 3) наличие технического оснащения;
- 4) укомплектованность специалистами и уровень их квалификации;
- 5) наличие информационного сопровождения деятельности Учреждения, порядка и правил оказания услуги;
- 6) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Учреждения, за соблюдением качества фактически оказываемой услуги к качеству оказания услуги.

##### II. Требования к качеству оказания услуги

2.1. Сведения об услуге.

Наименование услуги: организация библиотечно-информационного обслуживания населения города Усолье-Сибирское.

Содержание услуги:

- 1) обеспечение оперативного доступа получателя к информационным ресурсам;
- 2) организация культурно-массовой, образовательной, просветительской деятельности;
- 3) формирование, учет, обеспечение безопасности и сохранности библиотечных фондов.

Услуга может оказываться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с перечнем платных услуг, утвержденным постановлением администрации города Усолье-Сибирское, подготавливаемым структурным подразделением администрации города Усолье-Сибирское, курирующим экономическую политику, на основании заявления руководителя Учреждения.

Получатели услуги: население муниципального образования «город Усолье-Сибирское».

#### 2.2. Документы, регламентирующие деятельность Учреждения:

- 1) Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (с изменениями);
- 2) Федеральный Закон Российской Федерации от 29.12.1994 года №77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» (с изменениями);
- 3) Закон Иркутской области от 18.07.2008 года № 46-ОЗ «О библиотечном деле в Иркутской области» (с изменениями);
- 4) Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007 года № 19 «Об утверждении Правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов Архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук» (с изменениями);
- 5) ГОСТ 7.32-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления;
- 6) ГОСТ 7.1-2003. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления;
- 7) ГОСТ 7.60-2003. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Основные виды, термины и определения;
- 8) ГОСТ 7.20-80 «СИБИД. Единицы учета фондов библиотек и органов научно-технической информации»;
- 9) ГОСТ 7.84-2002. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Обложки и переплеты. Общие требования и правила оформления;
- 10) ГОСТ 7.20-2000. Библиотечная статистика;
- 11) иные документы.

В соответствии с действующим законодательством, Учреждению при оказании услуги не требуется наличие лицензии и прохождение процесса государственной аккредитации.

2.2.1. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует

Учреждение:

- 1) Устав Учреждения;
- 2) руководства, правила, инструкции, положения;
- 3) эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру Учреждения;
- 4) приказы руководителя Учреждения.
- 2.2.2. Устав Учреждения является основным организационным документом, регламентирующим деятельность Учреждения, и должен включать в себя следующие основные сведения:
- 1) наименование и местоположение, юридический статус;
- 2) правоспособность Учреждения;
- 3) цели и предмет деятельности Учреждения;
- 4) права и обязанности Учреждения, его ответственность;
- 5) управление Учреждением, имущество и финансы Учреждения;
- 6) организация, оплата и дисциплина труда;
- 7) порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации Учреждения.

Цели и задачи деятельности Учреждения должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры.

2.2.3. Руководства, правила, инструкции, положения должны регламентировать процесс оказания услуги, определять методы (способы) ее оказания и контроля, а так же предусматривать меры совершенствования работы Учреждения.

В Учреждении используются следующие основные руководства и правила:

- 1) правила внутреннего трудового распорядка;
- 2) трудовые, коллективный договоры;
- 3) распоряжения администрации города;
- 4) иные руководства и правила в области библиотечно-информационного обслуживания.

При оказании услуги в Учреждении используются следующие инструкции:

- 1) должностные инструкции;
- 2) инструкции по эксплуатации оборудования (технические паспорта);
- 3) инструкции по охране труда в Учреждении;
- 4) инструкция о мерах пожарной безопасности в Учреждении;
- 5) иные инструкции.

Основными Положениями в Учреждении являются:

- 1) положение о приносящей доход деятельности;
- 2) положение по аттестации библиотечных работников;
- 3) иные положения Учреждения.

2.2.4. В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании библиотечно-информационной услуги, входят:

- 1) технические паспорта на используемое оборудование, включая инструкции пользователя на русском языке;
- 2) сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества);
- 3) инвентарные описи основных средств;
- 4) иные эксплуатационные документы.

Эксплуатационные документы на технику и оборудование должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

2.2.5. Настоящий Стандарт составляет нормативную основу практической работы Учреждения.

#### 2.3. Условия размещения и режим работы.

2.3.1. Учреждение, оказывающее услугу, его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, территориально доступных для населения, обеспеченных средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью, свободными подходами и подъездами для транспорта. Для обеспечения доступности библиотечно-информационной услуги сеть библиотек должна равномерно размещаться из расчета: одна массовая библиотека на 5-12 тысяч жителей, одна детская библиотека на 4-5 тысяч детей в возрасте до 15 лет.

2.3.2. Режим работы Учреждения, оказывающего услугу, определяется локальными актами Учреждения (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка), должен быть удобным для населения города. Основной режим работы библиотек - с 10.00 до 19.00 часов. Допускается работа в выходные и праздничные дни. Обязательным условием работы Учреждения является проведение санитарного дня не реже одного раза в два месяца.

2.3.3. В здании библиотеки должны быть предусмотрены следующие помещения:

- 1) основные помещения:
- а) читальные залы;
- б) книгохранилища;
- 2) дополнительные помещения:
- а) гардероб;
- б) помещения для каталогов;
- в) иные помещения.

По размерам и состоянию основные и дополнительные помещения должны отвечать действующим требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищенными от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество оказываемой услуги (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

Размеры площадей, необходимых для размещения библиотек, должны определяться в соответствии со следующими нормами:

- 1) площади для размещения абонента:
- а) с открытым доступом к фонду и кафедрам выдачи - не менее 70 кв. м (при соответствующей вместимости полок);
- б) с закрытым доступом к фонду - 5,5 кв. м на 1000 томов;
- 2) с ограниченным доступом к фонду - 7 кв. м на 1000 томов;
- 3) площади для размещения читальных залов с открытым доступом к фонду - из расчета 10 кв. м на 1000 томов;
- 4) число посадочных мест в библиотеке - из расчета 2,5 кв. м на 1 место (или 1,5 кв. м на 1000 жителей);
- 5) число посадочных мест для просмотра периодики - из расчета 3 кв. м на 1 место (или 1 место на каждые 2000-3000 жителей);
- 6) для проведения культурно-массовых мероприятий должно быть отдельное помещение площадью не менее 25 кв.м.;
- 7) площадь для размещения автоматизированных рабочих мест не менее 6 кв.м. на одного пользователя;
- 8) количество служебных помещений зависит от числа штатных сотрудников и выполняемых ими функций, но не менее 20% площади читательской зоны.

#### 2.4. Техническое оснащение Учреждения.

2.4.1. Каждая библиотека должна быть оснащена оборудованием, обеспечивающим надлежащее качество оказываемой услуги соответствующих видов:

- компьютерная и копировально-множительная техника (не менее 2 компьютеров, 1 ксерокса, 1 принтера, комплект видео- и аудиоаппаратуры, Интернет и др. на 1 библиотеку);
- проигрыватели, телевизоры;
- пылесосы;
- стеллажи для хранения книг;
- ящики каталожные;
- столы, стулья;
- выставочные стеллажи, шкафы; кафедры выдачи документов;
- другое библиотечное оборудование.

2.4.2. Оборудование следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии. Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту).

2.5. Укомплектованность кадрами и их квалификация.

2.5.1. Учреждение должно располагать необходимым числом библиотечных работников и вспомогательного персонала в соответствии со штатным расписанием:

- библиотекарей, библиографов, методистов;
- административно-управленческого персонала;
- специалистов для внедрения и использования информационных технологий (программисты, операторы, инженеры и др.);
- специалистов для обслуживания особых групп пользователей (детей, молодежи, инвалидов и т.д.);
- персонала, занятого на содержании помещений.

2.5.2. Нормативная потребность в штатных работниках, определяемая исходя из необходимости обеспечения основных библиотечных процессов, в том числе:

- комплектование и обработка документов – из расчета – 1 человек на 1000 томов;
- организация фонда – из расчета – 1 человек на 100 тыс. томов;
- обслуживание пользователей – из расчета 3 человека на 1000 жителей;
- 2.5.3. Библиотечные специалисты должны иметь высшее профессиональное (библиотечное, педагогическое) образование, среднее про-

фессиональное (библиотечное, педагогическое) образование или стаж работы по специальности не менее 3 лет. Уровень профессиональной компетентности библиотечных специалистов должен быть необходимым для выполнения возложенных на них обязанностей.

Работники Учреждения должны быть ознакомлены с должностными инструкциями, устанавливающими их обязанности и права, которые утверждаются руководителем Учреждения.

Специалисты Учреждения один раз в пять лет должны проходить повышение квалификации по любой из установленных форм. На основании Положения о проведении аттестации работники Учреждения проходят аттестацию, по результатам которой устанавливается квалификационная категория.

2.5.4. Сотрудники Учреждения должны обладать высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности, руководствоваться в работе принципами гуманности, справедливости, объективности, доброжелательности.

2.6. Требования к технологиям оказания услуги.

2.6.1. В соответствии с содержанием муниципальной услуги, услуга включает в себя:

- 1) обеспечение оперативного доступа получателя услуги к информационным ресурсам - библиотечному фонду, в состав которого входит: а) книжный фонд; б) фонд периодики; в) медиаконтент (информационные ресурсы на аудио, видео, электронных носителях, виниловых дисках);
- 2) проведение культурно-массовых мероприятий для организации досуга населения на базе Учреждения.

2.6.2. Все пользователи библиотек имеют право доступа в библиотеки и право свободного выбора библиотек в соответствии со своими потребностями и интересами. Исключения составляют пользователи, нарушившие Правила пользования Учреждения, утверждаемые руководителем Учреждения.

В библиотеках получатели услуги имеют право:

- 1) стать пользователями библиотек по предъявлению документов, удостоверяющих их личность (паспорта), а несовершеннолетние в возрасте до 14 лет - копий документов, удостоверяющих личность их законных представителей;
- 2) бесплатно получать полную информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;
- 3) бесплатно получать консультационную помощь в поиске и выборе источников информации;
- 4) получать во временное пользование любой документ из библиотечного фонда абонентам, бесплатно получать во временное пользование любой документ из библиотечного фонда читальных залов;
- 5) на платной основе получать во временное пользование документы, приобретенные на внебюджетные средства;
- 6) участвовать в культурно-массовых мероприятиях, проводимых библиотеками города, направление, вид и тематика которых должны соответствовать возрастной и социальной категории потребителей услуги;
- 7) пользоваться другими видами услуг, в том числе платными услугами Учреждения;
- 8) осуществлять иные права, предусмотренные уставом Учреждения.

Результатом оказания услуги служит содействие в получении полного объема необходимой информации.

2.6.3. Время оказания услуги каждому потребителю не регламентируется. Предоставление во временное пользование любого документа из библиотечного фонда на абонемент производится на срок 15 дней, в читальном зале - в течение рабочего дня.

2.6.4. Имеющаяся в библиотеках система каталогов должна обеспечивать быстроту получения интересующей получателя услуги информации, ее разнообразие, возможность получения информации по интересующей теме из различных источников.

2.6.5. Библиотечно-информационное обслуживание пользователей детского и юношеского возраста должно обеспечивать обслуживание в специализированных детских и юношеских библиотеках, библиотеках семейного чтения. Помещения и оборудование для детских и юношеских библиотек должны удовлетворять их возрастным особенностям.

2.6.6. Доступность необходимой литературы обеспечивается путем постоянного пополнения библиотечного фонда, приобретением научной и методической литературы, периодических изданий, художественных новинок.

Объем библиотечного фонда должен формироваться исходя из средней книгообеспеченности 1 жителя - 5-7 томов. Библиотечный фонд центральной городской библиотеки увеличивается дополнительно из расчета 0,5-2 экземпляра названий.

Ежегодно фонд муниципальных библиотек должен обновляться на 2% от общего количества библиотечного фонда. Число приобретаемых книг и других документов на 1000 жителей 250 экземпляров ежегодно, в том числе 20 видео- и звукозаписей.

Полнота библиотечный фонд должен обновляться в течение 10 лет. Литература для жителей в возрасте до 15 лет должна составлять не менее 30% от общего библиотечного фонда.

Ежегодно осуществляется подписка на периодические издания из расчета 10-12 названий на 1000 жителей, в центральной библиотеке - не менее 150 названий.

Свободный доступ посетителей к информации должен быть обеспечен посредством создания системы информационно-библиотечного обслуживания населения, обеспечения модернизации деятельности библиотек.

2.6.7. Читальные залы должны обеспечивать условия для научной, образовательной деятельности посетителей, для проведения мероприятий, соответствовать санитарно-гигиеническим нормам и обеспечивать удобство клиента. По возможности необходимо оснащение читальных залов копировальной техникой.

2.6.8. Пользователи библиотек обязаны соблюдать Правила пользования Учреждения. В целях сохранности библиотечного фонда возможно установление санкций за утерю или порчу экземпляров библиотечного фонда.

Пользователи библиотек, нарушившие Правила пользования Учреждения и причинившие библиотекам ущерб, компенсируют его в размере, установленном Правилами пользования Учреждения, а также несут иную ответственность в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

2.7. Информационное сопровождение деятельности Учреждения.

2.7.1. Информация о работе Учреждения, о порядке и правилах оказания услуги должна быть доступна населению города. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями).

2.7.2. Учреждение обязано довести до сведения получателей услуг свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть представлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

2.7.3. Информирование граждан осуществляется посредством:

- 1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;
  - 2) размещения информации об Учреждении, об оказываемой услуге, в том числе о планируемых культурно-массовых мероприятиях, в сети Интернет, на официальном сайте администрации города Усолье-Сибирское и на сайте Учреждения;
  - 3) информационных стендов (уголков получателей услуги).
- Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач.

2.7.4. В каждой библиотеке должны размещаться информационные уголки, содержащие сведения о бесплатных и платных услугах, требования к получателю услуги, правила пользования библиотеками, соблюдение которых обеспечивает выполнение качественной услуги, порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

2.7.5. Получатель услуги вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемой услуге, обеспечивающей его компетентный выбор.

2.7.6. Информация о деятельности Учреждения, о порядке и правилах оказания услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем 1 раз в год, путём размещения её на официальном сайте Учреждения специалистами Учреждения, ответственным за обновление информации в сети «Интернет».

2.8. Контроль за деятельностью Учреждения, обеспечивающего библиотечно-информационное обслуживание населения города.

2.8.1. Контроль за деятельностью Учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2.8.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения, его заместителями, заведующими филиалами, отделами. Внутрен-

ний контроль подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества оказания услуги);
- 2) плановый контроль: а) тематический (контроль по направлениям деятельности Учреждения, включая контроль культурно-массовых мероприятий на базе Учреждения); б) комплексный (проверка деятельности отдельных специалистов, филиалов и так далее).

Выявленные недостатки по оказанию услуги анализируются по каждому сотруднику с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных, административных либо финансовых взысканий (если будет установлена вина в некачественном оказании услуги). Состав комиссии и порядок её работы утверждаются локальным актом Учреждения.

На совещании руководителей муниципальных учреждений культуры, проводимом руководителем структурного подразделения администрации города Усолье-Сибирское, курирующим сферу культуры, руководитель Учреждения представляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах.

2.8.3. Внешний контроль осуществляет Учредитель посредством:

- 1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- 2) анализа обращений и жалоб граждан;
- 3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуги, а также факта принятия мер по жалобам.

2.8.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта от получателей услуг подлежат обязательной регистрации и должны быть рассмотрены в порядке и сроки, установленные статьёй 11.2. Федерального Закона Российской Федерации № 210-ФЗ от 27.07.2010 года «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». При подтверждении факта некачественного оказания услуги к виновному лицу применяются меры дисциплинарного воздействия.

2.9. Ответственность за качество оказания услуги.

2.9.1. Работа Учреждения должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей услуги, непрерывное повышение качества услуги.

2.9.2. Руководитель Учреждения, его заместители, заведующие структурными подразделениями несут полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяют основные цели, задачи и направления деятельности Учреждения в области совершенствования качества оказываемой услуги.

2.9.3. Приказом руководителя Учреждения должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

2.9.4. Руководитель Учреждения обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех структурных подразделений и сотрудников Учреждения;
- 2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Учреждения, осуществляющего оказание услуги и контроль качества;
- 3) организовать информационное обеспечение процесса библиотечно-информационного обслуживания в соответствии с требованиями Стандарта;
- 4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;
- 5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры библиотечно-информационного обслуживания и Стандарта качества.

2.10. Критерии оценки качества услуги.

2.10.1. Критериями оценки качества библиотечно-информационного обслуживания являются:

- 1) полнота оказания услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями ее оказания;
  - 2) результативность оказания услуги по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.
- 2.10.2. Качественное оказание услуги характеризуется:
- 1) своевременность, доступность, точность, актуальность, полнота оказания услуги;
  - 2) создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора граждан города;
  - 3) оптимальное использование ресурсов Учреждения;
  - 4) удовлетворенность получателей услуги библиотечно-информационным обслуживанием;
  - 5) отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуги в области библиотечно-информационного обслуживания в соответствии с настоящим Стандартом.

2.11. Система индикаторов качества услуги:

№ п/п	Индикаторы качества муниципальной услуги	Значение индикатора, ед.изм.	Значение в баллах
1	Число пользователей в год	не менее 20 100 человек	30
2	Количество документов, выданных на одного пользователя в год	не менее 18 единиц	30
3	Количество посещений на одного пользователя в год	не менее 5 единиц	20
4	Обновляемость библиотечного фонда (для новых поступлений в общем объеме хранения)	2% ежегодно от общего количества библиотечного фонда	5
5	Доля библиотечных кадров с высшим профессиональным, со средним профессиональным образованием от общего числа специалистов	не менее 50%	5
6	Число названий, внесенных в электронный каталог, в год	не менее 3000 единиц	5
7	Обратная связь с получателями услуги - число обоснованных письменных жалоб	не более 0	5
Итого:			100

80-100 баллов – качество муниципальной услуги соответствует Стандарту; 55-75 баллов – качество муниципальной услуги в целом соответствует Стандарту;

25-50 баллов – муниципальная услуга оказывается с нарушениями требованиями Стандарта;

0-20 баллов – качество муниципальной услуги не соответствует Стандарту.

**Начальник отдела культуры, спорта и молодежной политики администрации города С.В. Голубева**

**Приложение № 6  
к постановлению администрации  
города Усолье-Сибирское  
от 23.12. 2014 г. № 2226**

**Стандарт качества оказания муниципальной услуги по предоставлению дополнительного образования в сфере культуры и искусства**

**I. Общие положения**

1.1. Разработчик Стандарта качества оказания муниципальной услуги по предоставлению дополнительного образования в сфере культуры и искусства (далее - Стандарт) – отдел культуры, спорта и молодежной политики администрации города Усолье-Сибирское.

1.2. Настоящий Стандарт распространяется на услугу по предоставлению дополнительного образования в сфере культуры и искусства (далее – услуга), оказываемую населению муниципальными бюджетными образовательными учреждениями дополнительного образования детей «Детская музыкальная школа» и «Детская художественная школа» (далее - Учреждение), оплачиваемую (финансируемую) из средств бюджета города, и устанавливает основные требования, определяющие качество оказания услуги по предоставлению дополнительного образования в сфере культуры и искусства.

1.3. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

- 1) дополнительное образование в сфере культуры и искусства – деятельность, направленная на удовлетворение потребностей получателя в самосовершенствовании, познании и творчестве, развитии интеллектуальных и творческих способностей, достижении творческих побед и успехов соответствующим способностям, выявлении творческих одаренных детей;
- 2) получатели услуги – население города Усолье-Сибирское.

1.4. Нормативно-правовые акты, регламентирующие качество оказания услуги:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 года № 3612-1 (с изменениями);
- 3) Федеральный закон от 06.10.2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями);

- 4) Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 года №69-ФЗ «О пожарной безопасности» (с изменениями);
- 5) Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.2012 года №273-ФЗ «Об образовании»;
- 6) Федеральный закон Российской Федерации от 24.06.1999 года №120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» (с изменениями);
- 7) Распоряжение Правительства РФ от 19.10.1999 года № 1683-р «Методика определения нормативной потребности субъектов Российской Федерации в объектах социальной инфраструктуры» (с изменениями);
- 8) иные документы.

1.5. Основные факторы, влияющие на качество оказания услуги:

- 1) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение;
- 2) условия размещения и режим работы Учреждения;
- 3) укомплектованность Учреждения специалистами и их квалификация;
- 4) наличие информационного сопровождения деятельности Учреждения, порядка и правил оказания услуги;
- 5) наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля за деятельностью Учреждения, за соблюдением качества фактически оказываемой услуги в соответствии с требованиями настоящего Стандарта.

**II. Требования к качеству оказания услуги**

2.1. Сведения об услуге.

2.1.1. Наименование услуги: предоставление дополнительного образования в сфере культуры и искусства.

2.1.2. Содержание услуги:

Дополнительное образование в сфере культуры и искусства представляет собой процесс:

- 1) воспитания личности;
- 2) развития мотивации личности к познанию и творчеству;
- 3) обучения личности посредством реализации дополнительных образовательных программ и осуществления образовательно-информационной деятельности в различных областях искусства.

Предоставление дополнительного образования в сфере культуры и искусства осуществляется посредством реализации общеобразовательных (предпрофессиональных, общеразвивающих) программ по различным жанрам и направлениям.

Получатели услуги: население города Усолье-Сибирское (далее – учащиеся). Услуга может оказываться как бесплатно, так и за определенную плату в соответствии с перечнем платных услуг, утвержденных постановлением администрации города Усолье-Сибирское, подготавливаемым структурным подразделением администрации города Усолье-Сибирское, курирующим экономическую политику, на основании заявления руководителя Учреждения.

2.2. Документы, регламентирующие деятельность Учреждения:

- 1) «Перечень видов образовательных учреждений дополнительного образования детей» (инструкционное письмо Минобрнауки России от 24.03.1997 года № 12);
- 2) СанПиН 2.4.4.3172-14 «Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы образовательных организаций дополнительного образования детей»;
- 3) иные документы.

В соответствии с действующим законодательством, Учреждению при оказании услуги требуется наличие лицензии и прохождение процесса государственной аккредитации.

2.2.1. Основные документы, в соответствии с которыми функционирует Учреждение:

- 1) Устав Учреждения;
- 2) лицензия на право ведения (осуществления) образовательной деятельности в сфере дополнительного образования;
- 3) свидетельство о государственной аккредитации Учреждения дополнительного образования;
- 4) руководства, правила, инструкции, положения;
- 5) эксплуатационные документы на оборудование и аппаратуру Учреждения;
- 6) заключения органов Государственной санитарно-эпидемиологической службы и Государственной противопожарной службы о пригодности используемых зданий и помещений для осуществления образовательного процесса;
- 7) примерные учебные планы и программы учебных дисциплин государственных музыкальных, художественных школ и школ искусств, утвержденные Министерством культуры РФ, типовые программы, авторские и адаптированные программы, прошедшие внутреннее и внешнее рецензирование;
- 8) приказы руководителя Учреждения.

2.2.2. Устав Учреждения является основным организационным документом, регламентирующим деятельность Учреждения, и должен включать в себя следующие основные сведения:

- 1) наименование и местоположение, юридический статус;
- 2) правоспособность Учреждения;
- 3) цели и предмет деятельности Учреждения;
- 4) права и обязанности Учреждения, его ответственность;
- 5) управление Учреждением, имущество и финансы Учреждения;
- 6) организация, оплата и дисциплина труда;
- 7) порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации Учреждения.

Устав должен быть утвержден Учредителем, зарегистрирован в налоговой службе. Цели и задачи деятельности Учреждения должны соответствовать полномочиям органа местного самоуправления в сфере культуры.

2.2.3. Правила, инструкции, положения должны регламентировать процесс оказания услуги, определять методы (способы) ее оказания и контроля, а так же предусматривать меры совершенствования работы Учреждения.

В Учреждении используются следующие основные руководства и правила:

- 1) правила внутреннего трудового распорядка;
- 2) санитарные нормы и правила;
- 3) трудовые, коллективные договоры;
- 4) распоряжения администрации города;
- 5) иные руководства и правила в области дополнительного образования в сфере культуры и искусства.

При оказании услуги в Учреждении используются следующие инструкции:

- 1) должностные инструкции;
- 2) инструкции по охране труда в Учреждении;
- 3) инструкция о мерах пожарной безопасности в Учреждении;
- 4) инструкции по эксплуатации оборудования Учреждения (технические паспорта);
- 5) иные инструкции.

Основными Положениями в Учреждении являются:

- 1) положение о дополнительных платных образовательных услугах;
- 2) положение по аттестации педагогических работников;
- 3) положение о педагогическом Совете;
- 4) положение о методическом Совете;
- 5) иные положения Учреждения.

2.2.4. В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании услуги, входят:

- 1) технические паспорта на используемое оборудование;
- 2) сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества);
- 3) инвентарные описи основных средств;
- 4) иные эксплуатационные документы.

Эксплуатационные документы на технику, оборудование и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

2.2.5. Настоящий Стандарт составляет нормативную основу практической работы Учреждения.

2.3. Условия размещения и режим работы Учреждения.

2.3.1. Учреждение должно быть размещено в специально предназначенном или приспособленном здании и помещении, в пределах территориальной доступности для населения города, обеспеченном средствами коммунально-бытового обслуживания, телефонной связью, свободными подходами и подъездами для транспорта.

2.3.2. Режим работы Учреждения определяется Уставом Учреждения. Начало занятий в Учреждении должно быть не ранее 8.00 часов, а их окончание – не позднее 21.00 часа.

Занятия в Учреждении могут проводиться в любой день недели, включая выходные дни и каникулярное время.

2.3.3. В здании Учреждения должны быть предусмотрены следующие помещения:

- 1) основные помещения: а) учебные помещения (комнаты для групповых и индивидуальных занятий); б) специализированные помещения (актовый зал, студии и так далее); в) дополнительные помещения: а) гардероб; б) иные помещения (выставочный зал, библиотека, натюрмортный фонд и др.).

По размерам и состоянию основные и дополнительные помещения должны отвечать действующим требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищенными от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество оказываемой услуги (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

Размеры площадей основных и дополнительных помещений принимаются также в зависимости от реализации программ дополнительного образования, единовременной вместимости, технологии процесса обучения, инженерно-технического оборудования, оснащения необходимой мебелью.

2.4. Техническое оснащение Учреждения.

2.4.1. Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием, инструментами, аппаратурой, приборами, обеспечивающими надлежащее качество оказываемой услуги.

Основным техническим оснащением Учреждения в соответствии с реализуемыми в учебном процессе программами являются:

- 1) музыкальная аппаратура и музыкальные инструменты;
- 2) компьютерная техника;
- 3) аудио и видеоаппаратура;
- 4) мольберты;
- 5) иное оснащение.

2.4.2. Специальное оборудование, приборы, аппаратуру и инструменты следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.

2.4.3. Неисправное специальное оборудование, приборы, аппаратура и инструменты должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту).

2.4.4. Оборудование, инструменты, аппаратура, приборы, подлежащие обязательной сертификации, должны быть сертифицированы в установленном порядке.

2.5. Укомплектованность Учреждения кадрами и их квалификация.

2.5.1. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Оказание услуги осуществляется следующими категориями персонала:

- 1) административно-управленческий персонал;
- 2) основной персонал (преподаватели, концертмейстеры);
- 3) технические работники;
- 4) иные работники.

2.5.2. Уровень профессиональной компетентности работников должен быть необходимым для исполнения возложенных на них обязанностей. Необходимо постоянно стимулировать повышение уровня квалификации работников Учреждения.

2.5.3. Работники Учреждения должны быть ознакомлены с должностными инструкциями, устанавливающими их обязанности и права, которые утверждаются руководителем Учреждения.

2.5.4. На педагогическую работу принимаются лица, имеющие необходимую профессионально-педагогическую квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной специальности и подтвержденную документами об образовании.

2.5.5. Педагогические и руководящие работники Учреждения один раз в пять лет проходят обязательную аттестацию согласно положению о порядке аттестации педагогических и руководящих работников государственных и муниципальных образовательных учреждений, по результатам которой присваивается квалификационная категория.

2.5.6. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники Учреждения должны обладать высокими моральными качествами, чувством ответственности. При оказании услуги работники Учреждения должны проявлять к учащимся и их родителям (законным представителям) максимальную вежливость, внимание, поддержку, предусмотрительность, терпение.

2.5.7. К педагогической деятельности в Учреждении не допускаются лица, которым она запрещена приговором суда или по медицинским показаниям.

2.6. Требования к технологии оказания услуги.

2.6.1. Деятельность Учреждения направлена на обеспечение необходимых условий личностного развития и творческой самореализации, формирование общей культуры населения, адаптацию личности к жизни в обществе, организацию содержательного досуга.

2.6.2. Услуга носит заявительный характер и оказывается вне зависимости от медицинского состояния учащегося (за исключением случаев несовместимости медицинского состояния ребенка выбранному направлению обучения).

2.6.3. В Учреждении наполняемость групп не должна превышать 15 учащихся (за исключением хоровых, оркестровых и тому подобных групп).

С учетом направленности программ дополнительного образования занятия проводятся индивидуально или с группой учащихся. Группы могут быть разновозрастные или разновозрастные.

2.6.4. Расписание занятий в Учреждении составляется с учетом того, что эти занятия являются дополнительной нагрузкой к обязательной учебной работе учащихся в общеобразовательных учреждениях, и поэтому необходимо соблюдение следующих гигиенических требований:

- 1) продолжительность занятия в Учреждении без перерыва должна составлять не более 40 минут;
- 2) проведение обязательных перерывов между занятиями длительною не менее 10 минут для отдыха учащихся и проветривания помещений.

2.6.5. Учреждение должно предоставлять широкий спектр программ дополнительного образования, удовлетворяющих и способствующих развитию способностей учащихся, их самореализации и успешной адаптации в обществе.

2.6.6. Осуществление образовательного процесса в сфере культуры и искусства строится на основе добровольного выбора учащимися направлений образовательной деятельности.

Организация образовательного процесса в сфере культуры и искусства предусматривает:

- 1) индивидуальные и групповые занятия, в зависимости от выбранного направления обучения;
- 2) количество обучающихся в группах определяется в зависимости от направления деятельности, возраста учащихся, установленного срока обучения и закрепляется учебными планами Учреждения и Федеральными государственными требованиями;
- 3) расписание занятий составляется для создания наиболее благоприятного режима работы и отдыха учащихся с учетом их возрастных особенностей, пожеланий родителей (законных представителей) и установленных санитарно-гигиенических норм;
- 4) учебные помещения должны быть оснащены необходимым оборудованием, инвентарем, инструментами в соответствии с программой обучения;
- 5) оценка результативности образовательного процесса, уровня подготовки обучающихся подводится по результатам итоговых государственных аттестаций учащихся, а также их участия в конкурсах, фестивалях, смотрах, выставках, конференциях, и так далее.

2.6.7. Содержание образования в Учреждении строится на основании:

- 1) типовых программ, утвержденных Министерством культуры;
- 2) адаптированных программ, утвержденных педагогическим Советом Учреждения;
- 3) авторских программ, прошедших экспертизу и рекомендованных областным экспертным Советом;
- 4) модифицированных, пилотных программ и др.

Программы должны быть составлены с учетом возрастных и психологических возможностей учащихся.

2.6.8. Порядок приема в Учреждение определяется Уставом Учреждения. Порядок приема на предпрофессиональные программы должен обеспечивать прием граждан, прошедших проверку способностей в области соответствующего вида искусства, на конкурсной основе. Право на обучение по программам общеразвивающего вида имеют все желающие.

При приеме гражданина в Учреждение последнее обязано ознакомить учащегося и (или) его родителей (законных представителей) с Уставом Учреждения, лицензией на право ведения образовательной деятельности, режимом работы Учреждения, правилами поведения в Учреждении, порядком реализации программ по выбранному направлению. Права и обязанности учащихся Учреждения должны быть определены Уставом данного Учреждения и иными предусмотренными этим Уставом локальными актами.

2.7. Информационное сопровождение деятельности Учреждения.

2.7.1. Информационное сопровождение деятельности Учреждения, порядок и правила оказания услуги должны быть доступны населению города. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями).

2.7.2. Учреждение обязано довести до сведения получателей услуги свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законода-

тельством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

2.7.3. Информирование граждан осуществляется посредством:

- 1) публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации – в течение года;
- 2) размещения информации об Учреждении, об оказываемой услуге, о достижениях учащихся в сети Интернет на официальном сайте администрации города Усолье-Сибирское и на сайте Учреждения;
- 3) информационного стенда (уголка получателей услуги);
- 4) выездных концертов в дошкольные и образовательные учреждения – в течение года;
- 5) отчетных концертов;
- 6) выставок в учреждениях культуры;
- 7) дней открытых дверей.

Также информационное сопровождение может обеспечиваться за счет тематических публикаций и телепередач.

2.7.4. В Учреждении должен размещаться информационный уголок, содержащий сведения об услуге, копию лицензии, требования к учащимся, правила и порядок работы с обращениями и жалобами граждан, прейскурант платных услуг, настоящий Стандарт.

2.7.5. Учащиеся и их родители (законные представители) вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об оказываемой услуге, обеспечивающей их компетентный выбор.

2.7.6. Информация о деятельности Учреждения, о порядке и правилах оказания услуги должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем 1 раз в год, путём размещения её на официальном сайте Учреждения специалистом Учреждения, ответственным за обновление информации в сети «Интернет».

2.8. Контроль за деятельностью Учреждения.

2.8.1. Контроль за деятельностью Учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2.8.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения, его заместителями. Внутренний контроль подразделяется на:

- 1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества оказания услуги);
- 2) плановый контроль:

а) тематический контроль (контроль по определенной теме (в том числе по результатам отчетных концертов, смотров, просмотров, конкурсов, контрольных уроков, выставок) или направлению деятельности Учреждения);

б) итоговый (проверка деятельности Учреждения по результатам отчетного периода).

Выявленные недостатки по оказанию услуги анализируются по каждому работнику Учреждения с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию и с принятием мер по их устранению, вынесением дисциплинарных, административных или финансовых взысканий (если будет установлена вина в некачественном оказании услуги). Состав комиссии и порядок её работы утверждаются локальным актом Учреждения.

На совещании руководителем муниципальных учреждений культуры, проводимом руководителем структурного подразделения администрации города Усолье-Сибирское, курирующей сферу культуры, руководитель Учреждения представляет информацию о проведенных контрольных мероприятиях и принятых мерах.

2.8.3. Внешний контроль осуществляет Учредитель посредством:

- 1) проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;
- 2) анализа обращений и жалоб граждан;
- 3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги жалоб на предмет фиксации в ней жалоб на качество услуги, а также факта принятия мер по жалобам.

2.8.4. Жалобы на нарушение настоящего Стандарта от получателей услуг подлежат обязательной регистрации и должны быть рассмотрены в порядке и сроки, установленные статьей 11.2. Федерального Закона Российской Федерации № 210-ФЗ от 27.07.2010 года «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». При подтверждении факта некачественного оказания услуги к виновному лицу применяются меры дисциплинарного воздействия.

2.9. Ответственность за качество оказания услуги.

2.9.1. Работа Учреждения должна быть направлена на полное удовлетворение нужд потребителей услуги, непрерывное повышение качества услуги.

2.9.2. Руководитель Учреждения, его заместители несут полную ответственность за соблюдение требований настоящего Стандарта и определяют основные цели, задачи и направления деятельности Учреждения в области совершенствования качества оказываемой услуги.

2.9.3. Приказом руководителя Учреждения должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателями услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

2.9.4. Руководитель Учреждения обязан:

- 1) обеспечить разъяснение и доведение Стандарта до всех работников Учреждения;
- 2) четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Учреждения, осуществляющего оказание услуги, и контроль качества дополнительного образования в сфере культуры и искусства;
- 3) организовать информационное обеспечение услуги в соответствии с требованиями Стандарта;
- 4) обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;
- 5) обеспечить выработку предложений по совершенствованию оказания услуги.

2.10. Критерии оценки качества услуги.

2.10.1. Критериями оценки качества услуги являются:

- 1) полнота оказания услуги в соответствии с установленными настоящим Стандартом требованиями ее оказания;
- 2) результативность оказания услуги по результатам оценки соответствия оказанной услуги Стандарту, изучения обращений граждан и опросов населения.

2.10.2. Качественное оказание услуги характеризуется:

- 1) своевременность, доступность, точность, актуальность, полнота оказания услуги;
- 2) создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора граждан города;
- 3) оптимальность использования ресурсов Учреждения;
- 4) удовлетворенность получателей услуги;
- 5) отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуги в соответствии с настоящим Стандартом.

2.11. Система индикаторов (характеристик) качества услуги:

65 - 80 баллов – качество муниципальной услуги в целом соответствует Стандарту;

25 - 60 баллов – муниципальная услуга оказывается с нарушениями требований Стандарта;

0 - 20 баллов – качество муниципальной услуги не соответствует Стандарту.

Начальник отдела культуры, спорта и молодежной политики администрации города **С.В. Голубева**

**Российская Федерация  
Иркутская область  
Администрация города Усолье-Сибирское  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от 26.12.2014 № 2242  
О внесении изменений в Стандарт качества оказания муниципальной услуги по организации предоставления дополнительного образования детей, утвержденный постановлением администрации города от 28.01.2014 г. № 132**

В целях приведения в соответствии с Планом мероприятий («дорожная карта») «Изменения в системе образования города Усолье-Сибирское, направленные на повышение его эффективности», утвержденные постановлением администрации города от 28.11.2014 г. № 2014 г., руководствуясь статьями 45, 55 Устава муниципального образования «город Усолье-Сибирское», администрация города Усолье-Сибирское **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Внести в Стандарт качества оказания муниципальной услуги по организации предоставления дополнительного образования детей, утвержденный постановлением администрации города от 28.01.2014 г. № 132 изменения следующего содержания:

- п. 1.2. раздела 1 «Общие положения» изложить в следующей редакции:

Настоящий Стандарт распространяется на услугу в области дополнительного образования детей, предоставляемую муниципальными организациями дополнительного образования, а также муниципальными общеобразовательными организациями, находящимися на территории города Усолье-Сибирское (далее – образовательные организации), физическим лицам в возрасте 5- 18 лет и устанавливает основные требования, определяющие качество предоставления услуги.

- п. 2.1.1. раздела 2 «Требования к качеству оказания муниципальной услуги» изложить в следующей редакции:

Получателями муниципальной услуги являются физические лица в возрасте 5-18 лет (далее – учащиеся).

- п. 2.11 «Система индикаторов (характеристик) качества услуги» изложить в следующей редакции:

2. Опубликовать настоящее постановление в газете «Официальное Усолье» и разместить на официальном сайте администрации города Усолье-Сибирское.

3. Контроль за исполнением постановления возложить на начальника Отдела образования администрации города Правдеюк М.А.

**Глава администрации города О.П. Жилкин**

**Российская Федерация  
Иркутская область  
Администрация города Усолье-Сибирское  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от 26.12.2014 № 2271  
О перечне должностных лиц администрации города Усолье-Сибирское, уполномоченных составлять протоколы за отдельные правонарушения в сфере охраны общественного порядка на территории города Усолье-Сибирское**

В соответствии с Федеральным Законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Законом Иркутской области от 04.04.2014 г. №37-ОЗ «О наделении органов местного самоуправления областными государственными полномочиями по определению перечня должностных лиц органов местного самоуправления, уполномоченных составлять протоколы об административных правонарушениях, предусмотренных отдельными законами Иркутской области об административной ответственности», частью 1 статьи 8 Закона Иркутской области от 12.11.2007 г. № 107-оз «Об административной ответственности за отдельные правонарушения в сфере охраны общественного порядка в Иркутской области», Законом Иркутской области от 11.12.2013 г. N 113-ОЗ "Об областном бюджете на 2014 год и на плановый период 2015 и 2016 годов», руководствуясь статьями 45, 55 Устава муниципального образования "город Усолье-Сибирское", администрация города Усолье-Сибирское:

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Определить перечень должностных лиц администрации города Усолье-Сибирское, уполномоченных составлять протоколы за отдельные правонарушения, предусмотренные статьями 3-7 Закона Иркутской области от 12.11.2007 г. № 107-оз «Об административной ответственности за отдельные правонарушения в сфере охраны общественного порядка в Иркутской области» на территории города Усолье-Сибирское:

1) главный специалист отдела по благоустройству, экологии и лесопользованию комитета по городскому хозяйству администрации города Усолье-Сибирское;

2) главный специалист отдела городского хозяйства и инженерного обеспечения комитета по городскому хозяйству администрации города Усолье-Сибирское;

3) главный специалист – муниципальный жилищный инспектор отдела городского хозяйства и инженерного обеспечения комитета по городскому хозяйству администрации города Усолье-Сибирское;

4) главный специалист отдела по учёту и распределению жилья комитета по городскому хозяйству администрации города Усолье-Сибирское.

2. Признать утратившим силу постановление мэра города Усолье-Сибирское от 24.05.2005 г. № 1006 «Об утверждении перечня должностных лиц, наделённых полномочиями по составлению протоколов об административных правонарушениях в сфере охраны общественного порядка».

3. Опубликовать настоящее постановление в газете «Официальное Усолье», а также разместить на официальном сайте администрации города Усолье-Сибирское.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального опубликования.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации города - председателя комитета по