



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ "САРАПУЛЬСКИЙ РАЙОН"

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

19 февраля 2015 года

с. Сигаево

№ 283

Об утверждении требований к качеству муниципальных услуг, оказываемых в сфере культуры

На основании постановления Администрации муниципального образования «Сарапульский район» от 15 марта 2013 года №225 «Об утверждении Положения о требованиях к качеству муниципальных услуг, оказываемых в Сарапульском районе» и в целях повышения результативности и эффективности использования средств бюджета муниципального образования «Сарапульский район» посредством совершенствования оказания муниципальных услуг в Сарапульском районе, обеспечения их доступности и установления единых требований к их оказанию, Администрация муниципального образования «Сарапульский район» постановляет:

1. Утвердить прилагаемые:

- 1) Требования к качеству муниципальной услуги «Предоставление дополнительного образования детям в области искусств»;
- 2) Требования к качеству оказания муниципальной услуги «Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки»;
- 3) Требования к качеству муниципальной услуги «Реализация творческой деятельности населения путем участия в самодеятельном (любительском) художественном творчестве».

Глава Администрации муниципального образования «Сарапульский район»



А.И. Шарафутдинов

ТРЕБОВАНИЯ

к качеству муниципальной услуги

«Предоставление дополнительного образования детям в области искусств»

I. Общие положения

1.1. Настоящие требования к качеству муниципальной услуги «Предоставление дополнительного образования детям в области искусств» (далее - Требования) разработаны в соответствии Постановлением Администрации муниципального образования «Сарапульский район» от 18 июня 2013 года №543 «Об утверждении Положения о требованиях к качеству муниципальных услуг, оказываемых в учреждениях культуры и образовательных учреждениях в сфере культуры подведомственных администрации муниципального образования «Сарапульский район» и устанавливают требования, обязательные при оказании муниципальной услуги по предоставлению дополнительного образования детям в области искусств (далее — муниципальная услуга).

1.2. Муниципальная услуга, на которую распространяются настоящие Требования, оказывается муниципальными образовательными учреждениями муниципального образования «Сарапульский район» в сфере культуры за счет средств бюджета муниципального образования «Сарапульский район» (далее - исполнители).

1.3. Требования к качеству муниципальной услуги подлежат официальному опубликованию в печатных средствах массовой информации и размещению в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

II. Наименование муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги - «Предоставление дополнительного образования детям в области искусств».

III. Категории потребителей муниципальной услуги

3.1. Потребителями муниципальной услуги являются дети школьного возраста от 6 лет 6 месяцев до 18 лет (далее — потребители муниципальной услуги).

IV. Требования к исполнителю муниципальной услуги, предусмотренные законодательством

4.1. Муниципальная услуга оказывается в соответствии с основными видами деятельности, предусмотренными уставами исполнителей муниципальной услуги, на основании лицензии на образовательную деятельность, выданной в установленном законодательством порядке.

V. Требования к условиям оказания муниципальной услуги с учетом ее специфики

5.1. Требования к процессу оказания муниципальной услуги и обеспечению информирования потребителей муниципальной услуги в процессе ее оказания.

5.1.1. Информацию о порядке и ходе оказания муниципальной услуги можно

получить:

- непосредственно по месту нахождения исполнителей;
- с использованием средств телефонной связи;
- с использованием средств электронного информирования.

5.1.2. Исполнители осуществляют оказание муниципальной услуги в соответствии с установленным режимом работы, согласно утверждённым планам работы, годовому календарному учебному графику, расписанию учебных занятий.

5.1.3. Прием на обучение по программам дополнительного образования осуществляется на основании заявления установленного образца, подаваемого родителями (законными представителями) ребёнка.

Вместе с заявлением предоставляются:

- копия свидетельства о рождении ребёнка;
- фотография
- справка о состоянии здоровья ребёнка с заключением о возможности занятий по избранному профилю.

Для поступающих проводится проверка способностей в области соответствующего профилю вида искусства и физических данных.

Отбор детей производится в форме творческих заданий, позволяющих определить наличие у детей способностей в области определенного вида искусств. Зачисление осуществляется по результатам отбора.

5.1.4. Организация образовательного процесса осуществляется в соответствии с учебными планами, программами и расписанием занятий.

Исполнители самостоятельны в выборе системы оценок, формы, порядка и периодичности промежуточной аттестации учащихся.

Освоение дополнительных общеобразовательных программ в области искусств завершается обязательной итоговой аттестацией учащихся.

5.1.5. Оценка качества освоения программ должна включать текущий контроль знаний, промежуточную и итоговую аттестацию учащихся.

Лицам, завершившим обучение по дополнительным общеобразовательным программам в области искусств выдается свидетельство установленного образца.

Лицам, не завершившим образование, не прошедшим (итоговую) аттестацию или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные оценки, выдается справка установленного образца об обучении.

5.1.6. Требования к организации образовательного процесса определяются исполнителями самостоятельно с учетом Рекомендаций по организации образовательной и методической деятельности при реализации общеразвивающих программ в области искусств в детских школах искусств по видам искусств в соответствии с письмом Министерства культуры Российской Федерации от 19 ноября 2013 года № 191-01-39/06-ГИ и утверждаются в уставах исполнителей.

Обязательными являются следующие требования к организации образовательного процесса:

- 1) Продолжительность всех видов аудиторных занятий устанавливается в соответствии с действующими для организаций дополнительного образования детей санитарными нормами и правилами;
- 2) перерыв между занятиями для отдыха учащихся и проветривания помещений должен быть не менее 5 минут;
- 3) максимальный объем аудиторной учебной нагрузки учащегося не должен превышать 18 часов в неделю;

4) общая продолжительность осенних, зимних и весенних каникул не может быть менее 30 календарных дней;

5) учебный год начинается и заканчивается согласно годовому учебному графику по конкретной образовательной программе.

5.1.7. Исполнители должны обеспечить размещение на информационном стенде локальных нормативных актов, регламентирующих их деятельность, приказов об организации учебного процесса, иной необходимой информации.

5.1.8. Предоставление дополнительного образования детям осуществляется на бесплатной основе.

5.1.9. При оказании муниципальной услуги исполнители обязаны соблюдать требования Федерального закона от 29 декабря 2010 года № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» в части обозначения на входных билетах, афишах, приглашениях и иной информационной продукции знака и (или) текстового предупреждения об ограничении распространения информационной продукции среди детей.

5.2. Требования к зданиям, помещениям и прилегающим к ним территориям, связанным с оказанием муниципальной услуги

5.2.1. Муниципальная услуга должна оказываться в специально предназначенном здании.

Здание должно быть оснащено:

средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции, водоснабжение, водоотведение), помещениями для обслуживания потребителей муниципальных услуг, служебными, санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями, укомплектована необходимой мебелью, учебным оборудованием, музыкальными инструментами для занятий;

источниками естественного и искусственного освещения, обеспечивающими выполнение санитарных требований к естественному освещению зданий;

системами отопления и вентиляции, обеспечивающими выполнение санитарных требований к микроклимату и эксплуатации зданий;

противопожарными и охранными системами и оборудованием;

телефонной связью.

По размерам и состоянию помещения должны соответствовать требованиям, установленным Сводом правил СП 118.13330.2012 «Общественные здания и сооружения», санитарно-гигиеническим нормам и правилам противопожарной безопасности, безопасности труда. Санитарногигиенические нормы содержания помещений должны соответствовать действующему законодательству.

Прилегающая к зданию территория должна быть оборудована системами наружного освещения, асфальтовыми или брусчатыми тротуарами (дорожками), соединяющими входы и выходы с территории с входом в здание, должна иметь ограждение, содержаться в чистоте. На входе в здание должна быть установлена вывеска с наименованием исполнителя. К зданию должен быть обеспечен свободный подъезд для транспорта, в том числе для санитарных и пожарных машин.

5.2.2. При организации и оказании муниципальной услуги исполнители вправе обеспечить возможность получения сопутствующих услуг (пользование книжной, музыкальной, аудио-, видеопродукцией, тиражирование документов и иной информации), создающих условия для более полного освоения дополнительных

образовательных программ.

5.2.3. Необходимый набор помещений в соответствии с требованиями к освоению дополнительных образовательных программ, дополнительных предпрофессиональных общеобразовательных программ в области искусств включает в себя: учебные кабинеты, кабинеты для практических занятий, санитарно-гигиенические помещения.

5.2.4. Для оказания муниципальной услуги у исполнителей должны быть в наличии:

музыкальные инструменты для музыкального отделения;

аудио-, видеотехника, специальное оборудование для учебных аудиторий; мебель и оргтехника.

5.2.5. Предметы и оборудование, используемые при оказании муниципальной услуги, должны соответствовать санитарным правилам и нормам с учетом возрастных особенностей учащихся, отвечать требованиям стандартов, технических условий, других нормативных актов и обеспечивать надлежащее качество оказываемой муниципальной услуги.

Неисправное специальное оборудование, приборы, аппаратура и инструменты не должны эксплуатироваться.

5.3. Требования к работникам исполнителей, оказывающим муниципальную услугу, и к их взаимодействию с потребителями муниципальной услуги

5.3.1. Штат исполнителей должен быть укомплектован в соответствии с уставными целями и должен обеспечивать оказание муниципальной услуги.

Непосредственное оказание муниципальной услуги осуществляют педагогические работники. Право на занятие педагогической деятельностью имеют лица, имеющие соответствующее профессиональное образование и отвечающие квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках, и (или) профессиональным стандартам.

Иные категории работников, участвующие в оказании муниципальной услуги, должны иметь соответствующее образование, стаж работы и (или) обладать знаниями и опытом, соответствующими квалификационным требованиям по занимаемой должности.

5.3.2. В соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 апреля 2014 года № 276 «Об утверждении Порядка проведения аттестации педагогических работников организаций, осуществляющих образовательную деятельность» педагогические работники один раз в пять лет проходят аттестацию в установленном порядке, по результатам которой подтверждается их соответствие занимаемой должности и, по их желанию, присваивается педагогическая квалификационная категория.

Для оказания муниципальной услуги исполнители обеспечивают повышение профессионального уровня педагогических работников в соответствии с законодательством.

У педагогических работников должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

VI. Перечень показателей качества муниципальной услуги

6. Показатели качества муниципальной услуги:

1) наличие информации о порядке оказания муниципальной услуги на

информационных стендах и официальных сайтах в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»;

- 2) доля учащихся, освоивших дополнительные образовательные программы в отчетном году, не менее 95 процентов от общего количества учащихся;
- 3) доля учащихся, отчисленных в отчетном году, не более 5 процентов от общего количества учащихся;
- 4) доля выпускников, получивших документ установленного образца об окончании, не менее 98 процентов от общего числа выпускников.

Формула расчёта показателей качества муниципальной услуги и источники информации об их значениях указаны в приложении к настоящим Требованиям.

VII. Требования к организации учета мнения потребителей муниципальной услуги о качестве и объёме её оказания

7. Исполнители по требованию потребителей муниципальной услуги должны предоставить книгу отзывов и предложений.

Учет мнения потребителей муниципальной услуги о качестве муниципальной услуги может осуществляться путем проведения опроса, анкетирования участников образовательного процесса.

Приложение к требованиям к качеству
муниципальной услуги
«Предоставление дополнительного
образования детям
в области искусств»

Перечень показателей качества муниципальной услуги «Предоставление
дополнительного
образования детям в области искусств»

№ п/п	Показатель качества муниципальной услуги. единица измерения	Формула расчета значений показателей качества муниципальной услуги	Источник информации о значениях показателей качества муниципальной услуги
1	Наличие информации о порядке оказания муниципальной услуги на информационных стендах и официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». информация	Да/нет	Официальные сайты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды
2	Доля учащихся, освоивших дополнительные образовательные программы в отчетном году, не менее 95 процентов от общего количества учащихся, процентов	$Ky1/Ky2 \times 100 \%$, где: Ky – количество учащихся, освоивших дополнительные образовательные программы; Ky2 – общее количество учащихся	
3	Доля учащихся. Отчисленных в отчетном году, не более 5 процентов от общего количества учащихся. процентов	$Kyo/ Okv \times 100 \%$. Где: Kyo – количество отчисленных учащихся; Okv – общее количество учащихся	Журнал успеваемости учащихся, ведомости успеваемости
4	Доля выпускников, получивших документ установленного образца об окончании, не менее 98 процентов от общего числа выпускников, процентов	$Kv/ Okv \times 100 \%$, где: Kv – количество выпускников, получивших документ установленного образца об окончании; Okv – общее количество выпускников	Информационный, статистический отчеты

ТРЕБОВАНИЯ
к качеству муниципальной услуги
«Осуществление библиотечного, библиографического и информационного
обслуживания пользователей библиотеки»

I. Общие положения

1.1. Настоящие требования к качеству муниципальной услуги «Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки» (далее — Требования) разработаны в соответствии с Постановлением муниципального образования «Сарапульский район» от 18.06.2013 г. №543 «Об утверждении Положения о требованиях к качеству муниципальных услуг, оказываемых в учреждениях культуры и образовательных учреждениях в сфере культуры подведомственных Администрации муниципального образования «Сарапульский район» и устанавливающих требования, обязательные при оказании муниципальной услуги по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки (далее – муниципальная услуга).

1.2. Муниципальная услуга, на которую распространяются настоящие Требования, оказывается муниципальными учреждениями муниципального образования «Сарапульский район» в сфере культуры за счет средств бюджета муниципального образования «Сарапульский район» (далее - исполнители).

Муниципальная услуга, на которую распространяются настоящие Требования, включена в перечни муниципальных услуг (работ) в сфере культуры, утвержденные Администрацией муниципального образования «Сарапульский район».

1.3. Настоящие Требования подлежат официальному опубликованию в печатных средствах массовой информации и размещению в информационно телекоммуникационной сети «Интернет».

II. Наименование муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги - «Осуществление библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки».

III. Категории потребителей муниципальной услуги

3.1. Потребителями муниципальной услуги являются физические и юридические лица (далее - потребители муниципальной услуги).

IV. Требования к исполнителю муниципальной услуги,
предусмотренные законодательством

4.1. Муниципальная услуга оказывается в соответствии с основными видами деятельности, предусмотренными уставами исполнителей муниципальной услуги.

V. Требования к условиям оказания муниципальной услуги с учетом ее
специфики

5.1. Требования к процессу оказания муниципальной услуги и обеспечению информирования потребителей муниципальной услуги в процессе ее оказания

5.1.1. Информацию о порядке и ходе оказания муниципальной услуги можно получить:

непосредственно по месту нахождения исполнителей;

с использованием средств телефонной связи;

с использованием средств электронного информирования.

5.1.2. В рамках оказания муниципальной услуги предоставляются муниципальные услуги «Предоставление доступа к изданиям, переведённым в электронный вид, хранящимся в библиотеках Удмуртской Республики, в том числе к фонду редких книг, с учётом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» и «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек Удмуртской Республики» в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в электронной форме через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru>) и государственную информационную систему Удмуртской Республики «Портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.uslugi.udmurt.ru> и <http://услуги.удмуртия.рф>) (в том числе с использованием инфомата).

5.1.3. Один раз в месяц исполнителями проводится санитарный день, в течение которого потребители муниципальной услуги не обслуживаются. Конкретная дата проведения санитарного дня устанавливается исполнителями.

Консультации по вопросам оказания муниципальной услуги осуществляются специалистами исполнителей при личном обращении, посредством телефона и электронной почты. В случае обращения по электронной почте заявителю необходимо указать свои личные данные и контактный телефон для связи.

Консультации предоставляются по вопросам режима работы и посещения, наличия документов в фонде, организации и проведения выставок, мероприятий.

5.1.4. Муниципальная услуга может быть оказана в следующих формах:

1) в читальных залах, других специально выделенных подразделениях, предусматривающих выдачу документа для работы в помещениях исполнителей в рабочее время;

2) через абонемент, предусматривающий выдачу документа для использования вне помещений исполнителей на определенных условиях, межбиблиотечный абонемент (МБА), электронную доставку документов (ЭДД), информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»;

3) через внестационарные формы обслуживания (пункты выдачи, передвижки и домашний абонемент);

4) путем проведения массовых мероприятий: книжные выставки, дни информации, дни специалиста, обзоры, обсуждение книг, презентации книг, читательские конференции, литературные вечера, устные журналы, тематические декады, месячники.

5.1.5. Исполнители, оказывающие муниципальную услугу, должны:

обеспечивать выполнение обязательных требований охраны труда, мер противопожарной защиты, антитеррористической безопасности и охраны окружающей среды в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

иметь универсальный фонд документов, обеспечивающий требования пользователей и отвечающий критериям полноты, информативности, постоянной обновляемости.

Потребители муниципальной услуги вправе потребовать предоставления

необходимой и достоверной информации о муниципальной услуге.

5.1.6. Муниципальная услуга оказывается бесплатно.

5.1.7. При оказании муниципальной услуги исполнители обязаны соблюдать требования Федерального закона от 29 декабря 2010 года № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» в части обозначения на входных билетах, афишах, приглашениях знака информационной продукции и (или) текстового предупреждения об ограничении распространения информационной продукции среди детей.

5.2. Требования к зданиям, помещениям и прилегающим к ним территориям, связанным с оказанием муниципальной услуги

5.2.1. Муниципальная услуга оказывается в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для потребителей муниципальной услуги, или на открытых площадках.

Исполнители должны обеспечивать для маломобильных групп населения (инвалидов, людей с временным нарушением здоровья, беременных женщин, людей преклонного возраста, людей с детскими колясками) равные с другими категориями населения условия получения муниципальной услуги.

При оказании муниципальной услуги в закрытых помещениях прилегающая к ним территория должна иметь специальные приспособления и/или устройства для доступа пользователей с ограниченными возможностями здоровья (пандусы, ориентирующие поручни, подъемные устройства, специальные указатели).

5.2.2. Площадь помещений для работы должна обеспечивать размещение работников и потребителей муниципальной услуги, помещения должны соответствовать требованиям, установленным Сводом правил СП 118.13330.2012 «Общественные здания и сооружения».

Исполнители должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции, водоснабжение, водоотведение), санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями, укомплектованы необходимой мебелью, техническими средствами и специальным оборудованием.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям действующих санитарно-гигиенических норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда. Санитарно-гигиенические нормы содержания помещений и обслуживания потребителей муниципальной услуги должны соответствовать действующему законодательству.

1. Исполнители должны быть оснащены:

- 1) техническими средствами (компьютерная техника, средства копирования документов, аудио-, видеотехника);
- 2) средствами связи;
- 3) средствами пожарной и охранной сигнализации;

5.2.3. Оборудование должно использоваться по назначению в соответствии с технической документацией, содержаться в исправном состоянии, подлежать систематической проверке.

Количество оборудования рассчитывается исходя из количества пользователей и работников исполнителей. Оборудование и программное сопровождение информационных систем должны обновляться не реже одного раза в пять лет в соответствии с требованиями информационных и

телекоммуникационных технологий. Программное обеспечение, устанавливаемое на компьютерах, в обязательном порядке должно быть лицензионным и иметь соответствующие подтверждающие документы.

5.3. Требования к работникам исполнителей, оказывающим муниципальную услугу, и к их взаимодействию с потребителями муниципальной услуги

5.3.1. Штат исполнителей должен быть укомплектован в соответствии с уставными целями и должен обеспечивать оказание муниципальной услуги.

Специалисты, непосредственно оказывающие муниципальную услугу, должны иметь соответствующее профессиональное образование в области библиотечного дела, подтвержденное документами об образовании, обладать знаниями и опытом, необходимыми для оказания муниципальной услуги.

Специалисты исполнителей, потребителями муниципальной услуги которых являются дети, подростки и граждане с ограниченными возможностями здоровья, должны обладать профессиональными знаниями в области детской литературы и детского чтения, педагогики и детской психологии, необходимыми умениями и навыками работы с детьми и людьми с ограниченными возможностями здоровья.

Иные категории работников, участвующие в оказании муниципальной услуги, должны иметь соответствующее образование, стаж работы и (или) обладать знаниями и опытом, соответствующими квалификационным требованиям по занимаемой должности.

У всех работников должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

Специалисты, оказывающие муниципальную услугу, по результатам аттестации должны подтверждать их соответствие занимаемой должности. Порядок, сроки и периодичность аттестации утверждаются локальным нормативным актом, утвержденным исполнителем.

Для оказания муниципальной услуги исполнители обеспечивают повышение профессионального уровня специалистов в соответствии с законодательством.

5.3.2. Оказание муниципальной услуги должно сопровождаться доброжелательным отношением к потребителям муниципальной услуги.

Требования к взаимодействию с потребителями муниципальной услуги:

1) персонал исполнителей, оказывающих муниципальную услугу, в том числе технический, обязан по существу отвечать на все вопросы потребителей муниципальной услуги, должен вести себя с потребителями муниципальной услуги корректно, доброжелательно, ни при каких обстоятельствах не применять к ним меры принуждения и насилия,

2) каждому потребителю муниципальной услуги должен быть оформлен читательский формуляр, удостоверяющий его право на посещение,

3) сотрудники охраны должны незамедлительно реагировать на обращения потребителей муниципальной услуги, связанных с нарушением общественного порядка.

VI. Перечень показателей качества муниципальной услуги

6.1. Показатели качества муниципальной услуги:

1) наличие информации о порядке оказания муниципальной услуги на информационных стендах и официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

2) обращаемость библиотечного фонда не менее 0,3 раза в отчетном году;

3) доля выполненных запросов не менее 90 процентов от общего количества

поступивших запросов;

4) доля потребителей муниципальной услуги, удовлетворенных качеством оказания муниципальной услуги, не менее 74 процентов от общего числа опрошенных потребителей муниципальной услуги.

Формула расчёта показателей качества муниципальной услуги и источники информации об их значениях указаны в приложении к настоящим Требованиям.

VII. Требования к организации учета мнения потребителей муниципальной услуги о качестве и объёме её оказания

7.1. Исполнители, оказывающие муниципальную услугу, должны предоставить по требованию потребителей муниципальной услуги книгу отзывов и предложений. Отзывы и предложения еженедельно рассматриваются руководителями исполнителей с принятием, при необходимости, соответствующих мер и информированием потребителей муниципальной услуги при наличии контактной информации о них в книге отзывов и предложений.

Исполнители организуют приём, регистрацию, рассмотрение письменных предложений, заявлений, жалоб потребителей муниципальной услуги, в том числе по электронной почте и подготовку в месячный срок ответов на них.

Учет мнения потребителей муниципальной услуги о качестве оказания муниципальной услуги осуществляется путем проведения опроса и анкетирования о степени удовлетворённости качеством и доступностью оказываемой муниципальной услуги.

Приложение к Требованиям к
качеству муниципальной услуги
«Осуществление библиотечного,
библиографического и информационного
Обслуживания пользователей библиотеки»

Перечень показателей качества муниципальной услуги «Осуществление
библиотечного, библиографического и информационного обслуживания
пользователей библиотеки»

№ п/п	Показатель качества муниципальной услуги, единица измерения	Формула расчета значений показателей качества муниципальной услуги	Источник информации о значениях показателей качества муниципальной услуги
1	Наличие информации о порядке оказания муниципальной услуги на информационных стендах и официальных сайтах в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», информация	да/нет	Официальные сайты в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды
2	Обращаемость библиотечного фонда не менее 0,3 раза в отчетном году, единиц	Кв / Бф, где: Кв - количество книговыдачи за отчетный год; Бф - общее количество библиотечного фонда в отчетном году	Информационный, статистический отчеты
3	Доля выполненных запросов не менее 90 процентов от общего количества поступивших запросов, процентов	Звып / Зобщ x 100%, где: Звып - количество выполненных запросов за отчетный год; Зобщ - количество поступивших запросов за отчетный год	Информационный, статистический отчеты
4	Доля потребителей муниципальной услуги, удовлетворенных качеством оказания муниципальной услуги, не менее 74 процентов от общего числа опрошенных потребителей муниципальной услуги, процентов	Кпу / Чоп x 100%, где: Кпу - количество потребителей муниципальной услуги, удовлетворенных качеством оказания муниципальной услуги; Чоп - общее число опрошенных потребителей муниципальной услуги	Результаты мониторинга удовлетворенности качеством оказания муниципальной услуги

ТРЕБОВАНИЯ

к качеству муниципальной услуги «Реализация творческой деятельности населения путем участия в самодеятельном (любительском) художественном творчестве»

I. Общие положения

1.1. Настоящие требования к качеству муниципальной услуги «Реализация творческой деятельности населения путем участия в самодеятельном (любительском) художественном творчестве» (далее - Требования) разработаны в соответствии с Постановлением Администрации муниципального образования «Сарапульский район» от 18.06.2013 г. №543 «Об утверждении Положения о требованиях к качеству муниципальных услуг, оказываемых в учреждениях культуры и образовательных учреждениях в сфере культуры подведомственных Администрации муниципального образования «Сарапульский район» и устанавливают требования, обязательные при оказании муниципальной услуги по реализации творческой деятельности населения путем участия в самодеятельном (любительском) художественном творчестве (далее — муниципальная услуга).

1.2. Муниципальная услуга, на которую распространяются настоящие Требования, оказывается муниципальными учреждениями муниципального образования «Сарапульский район» в сфере культуры за счет средств бюджета муниципального образования «Сарапульский район» (далее - исполнители).

Муниципальная услуга включена в перечни муниципальных услуг (работ) в сфере культуры, утвержденные Администрацией муниципального образования «Сарапульский район».

1.3. Настоящие Требования подлежат официальному опубликованию в печатных средствах массовой информации и размещению в информационно телекоммуникационной сети «Интернет».

II. Наименование муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги - «Реализация творческой деятельности населения путем участия в самодеятельном (любительском) художественном творчестве».

III. Категории потребителей муниципальной услуги

3.1. Потребителями муниципальной услуги являются дети в возрасте от 4 до 14 лет и взрослые с 15 лет (далее - потребители муниципальной услуги).

IV. Требования к исполнителю муниципальной услуги, предусмотренные законодательством

4.1. Муниципальная услуга оказывается в соответствии с основными видами деятельности, предусмотренными уставами исполнителей муниципальной услуги.

V. Требования к условиям оказания муниципальной услуги с учетом ее специфики

5.1. Требования к процессу оказания муниципальной услуги и обеспечению информирования потребителей муниципальной услуги в процессе ее оказания

5.1.1. Информацию о порядке и ходе оказания муниципальной услуги можно получить:

- непосредственно по месту нахождения исполнителей;
- с использованием средств телефонной связи;
- с использованием средств электронного информирования.

5.1.2. Консультации по вопросам оказания муниципальной услуги осуществляются специалистами исполнителей при личном обращении, посредством телефона и электронной почты. В случае обращения по электронной почте заявителю необходимо указать свои личные данные и контактный телефон для связи.

Консультации предоставляются по вопросам наличия и работы кружков самодеятельного (любительского) художественного творчества (далее - клубные формирования), организации и проведения мероприятий, даты проведения, начала, окончания и продолжительности мероприятий, стоимости посещения клубных формирований.

5.1.3. Исполнители обеспечивают размещение на информационных стендах документов, регламентирующих оказание муниципальной услуги, перечня клубных формирований с указанием даты, времени и места (номер кабинета) занятий и проводимых ими мероприятий, а также форм работы с населением. В размещаемой информации должны указываться номера кабинетов, справочные номера телефонов, фамилии, имена, отчества и должности специалистов, оказывающих муниципальную услугу.

Информация о мероприятиях с участием клубных формирований и об их деятельности должна размещаться на информационном стенде и на сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» за 2-3 недели до мероприятия и обновляться по мере необходимости.

Исполнители должны предоставить потребителям муниципальной услуги возможность записи для занятий в клубных формированиях по телефону.

5.1.4. Основанием для начала оказания муниципальной услуги является обращение потребителя муниципальной услуги к исполнителю с заявлением о приеме в клубное формирование.

5.1.5. Заявление от несовершеннолетнего лица подается его родителями (законными представителями) или самим несовершеннолетним лицом, если его возраст более 14 лет, при условии письменного согласия его родителей (законных представителей).

В случае если занятия связаны с большими физическими нагрузками или могут повлечь негативное воздействие на здоровье ребенка, при подаче заявления представляется медицинское заключение об отсутствии противопоказаний для занятий ребенка в клубном формировании данного профиля.

При приеме заявления руководитель клубного формирования должен ознакомить потребителя муниципальной услуги с правилами поведения, расписанием занятий клубного формирования, программой обучения, в которую входят репетиции, концертная деятельность, выставочная деятельность, творческие отчеты клубного формирования перед населением, участие в мероприятиях, республиканских фестивалях, смотрах-конкурсах, праздниках, проводимых исполнителями.

5.1.6. В день оказания муниципальной услуги помещение для занятий должно быть открыто не позднее, чем за 30 минут, а в зимний период не позднее, чем за 1 час до начала занятия.

Руководитель клубного формирования должен прийти на занятие в указанное время и быть готовым к проведению занятия. После окончания занятия руководитель обязан отмечать посещение участников клубных формирований и тему занятий в журнале учета работы клубных формирований.

О качестве оказания муниципальной услуги потребители муниципальной услуги могут сообщить в книге отзывов и предложений.

5.1.7. Муниципальная услуга оказывается непосредственно в день обращения или в дни, установленные для работы в соответствии с расписанием работы клубных формирований.

Занятия в клубных формированиях проводятся систематически продолжительностью не менее 3-х учебных часов в неделю (учебный час - 45 минут).

5.1.8. Деятельность каждого клубного формирования направлена на достижение результата творческого сезона. Работа клубных формирований длится с сентября по май каждого года.

Творческая работа клубных формирований художественной направленности должна предусматривать:

привлечение участников на добровольной основе в свободное от работы (учебы) время;

мероприятия по созданию в клубных формированиях творческой атмосферы, обучение навыкам художественного творчества.

5.1.9. Клубные формирования художественной направленности создаются с целью:

1) приобщения населения к культурным традициям народов Российской Федерации, лучшим отечественным и мировым культурным образцам;

2) популяризации творчества профессиональных и самодеятельных авторов, создавших произведения, получившие общественное признание;

3) содействия в приобретении знаний, умений и навыков в различных видах художественного творчества, развития творческих способностей населения.

5.1.10. Содержание занятий должно предусматривать:

1) в коллективах музыкального искусства (хорах, музыкальных, вокальных, фольклорных ансамблях, оркестрах) занятия по изучению истории и теории музыки, особенностей музыки и исполнительства, народного костюма, работу по постановке голоса, разучивание произведений с солистами и ансамблями, разучивание произведений для хора и оркестра (ансамбля), проведение репетиционных занятий;

2) в коллективах хореографического искусства (народного, классического, эстрадного, фольклорного и бального танцев) занятия по изучению истории хореографии, классическому и характерному тренажу, разучиванию и тренажу сольных и групповых танцев, хореографических миниатюр, композиций, танцевальных сюит, сюжетных постановок;

3) в коллективах декоративно-прикладного искусства (бисероплетение, вышивка, кружевоплетение, работа по бересте, соломке) занятия по изучению истории прикладного творчества, изучению местных традиционных особенностей декоративно-прикладного искусства и ремесел, изучение техники и технологии изготовления предметов прикладного искусства, организацию выставок.

5.1.11. Муниципальная услуга может быть оказана в следующих формах:

1) организация систематических занятий в формах и видах, характерных для каждого клубного формирования по видам, жанрам (кружки, творческие коллективы, секции, студии любительского художественного, декоративно-прикладного, изобразительного и технического творчества, занятия на факультетах народных университетов, курсов прикладных знаний и навыков, творческих лабораторий);

2) проведение с участием клубных формирований культурно-массовых мероприятий: смотров, конкурсов, фестивалей республиканского, общероссийского и международного значения;

3) организация и проведение фольклорно-этнографических экспедиций,

конференций, мастер-классов, творческих лабораторий.

5.1.12.Муниципальная услуга оказывается на частично платной основе. В соответствии с Основами законодательства Российской Федерации о культуре исполнители самостоятельно устанавливают стоимость оказываемой муниципальной услуги.

При оказании муниципальной услуги исполнители могут устанавливать льготы для определенных категорий потребителей муниципальной услуги в соответствии с постановлением Правительства Удмуртской Республики от 24 октября 2005 года № 152 «О предоставлении льгот отдельным категориям посетителей муниципальных организаций культуры муниципального образования «Сарапульский район».

Перечень потребителей муниципальной услуги и порядок предоставления льгот устанавливаются в локальных нормативных актах, утвержденных исполнителями.

5.1.13.При оказании муниципальной услуги исполнители обязаны соблюдать требования Федерального закона от 29 декабря 2010 года № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» в части обозначения на входных билетах, афишах, приглашениях знака информационной продукции и (или) текстового предупреждения об ограничении распространения информационной продукции среди детей.

5.2.Требования к зданиям, помещениям и прилегающим к ним территориям, связанным с оказанием муниципальной услуги

5.2.1.Муниципальная услуга оказывается в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для потребителей муниципальной услуги, или на открытых площадках.

Исполнители должны иметь здание со зрительным и танцевальным залами, помещения для проведения занятий кружковой работы, гардероб.

Площадь помещений для работы клубных формирований должна обеспечивать размещение работников и потребителей муниципальных услуг.

Размеры помещений должны соответствовать следующим требованиям, установленным Сводом правил СП 118.13330.2012 «Общественные здания и сооружения»:

площадь зрительного зала (на 1 место в зрительном зале 0,65 кв.м);

площадь комнат для работы кружков (на 1 человека от 1,4 до 5,0 кв.м);

площадь танцевального зала с эстрадой (на 1 человека 1,1 кв.м).

Состояние и размеры помещений должны соответствовать требованиям санитарно-эпидемиологических правил и нормативов, нормам охраны труда и правилам пожарной безопасности.

Аптечки для оказания первой медицинской помощи должны находиться на вахте около входа в здание.

5.2.2.При оказании муниципальной услуги в закрытых помещениях здание и прилегающая к нему территория должны иметь специальные приспособления и/или устройства для доступа пользователей с ограниченными возможностями (пандусы, ориентирующие поручни, подъемные устройства, специальные указатели).

Прилегающая территория должна иметь подъездные пути и пешеходные дорожки с твердым покрытием, зеленые насаждения, газоны, цветочные клумбы.

Помещения для оказания муниципальной услуги оборудуются противопожарной системой, средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайных ситуаций, охранной сигнализацией. На видном месте должны располагаться схемы размещения средств пожаротушения и пути эвакуации потребителей муниципальной услуги.

5.2.3. Помещения должны быть обеспечены средствами коммунально бытового обслуживания (электроэнергия, отопление, система вентиляции, водоснабжение, водоотведение), санитарно-бытовыми и административно хозяйственными помещениями (гардероб, туалетная комната).

Помещения, предназначенные для непосредственного оказания муниципальной услуги, должны быть укомплектованы с учетом специфики клубных формирований необходимой мебелью, техническими средствами, музыкальными инструментами и иным оборудованием, необходимым для занятий клубных формирований.

5.2.4. Исполнители должны проводить необходимую работу по техническому и материальному обустройству места проведения мероприятия (установка сцен, их оформление, оборудование звукоусиливающей аппаратурой, энергоснабжение) с соблюдением правил техники безопасности и противопожарной безопасности.

Требования к работникам исполнителей, оказывающим муниципальную услугу, и к их взаимодействию с потребителями муниципальной услуги

5.2.5. Штат исполнителей должен быть укомплектован в соответствии с уставными целями и должен обеспечивать оказание муниципальной услуги.

Специалисты, непосредственно оказывающие муниципальную услугу, должны иметь соответствующее профессиональное образование в сфере культуры, подтвержденное документами об образовании, обладать знаниями и опытом, необходимыми для оказания муниципальной услуги.

Иные категории работников, участвующие в оказании муниципальной услуги, должны иметь соответствующее образование, стаж работы и (или) обладать знаниями и опытом, соответствующими квалификационным требованиям по занимаемой должности.

У всех работников должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

Специалисты, оказывающие муниципальную услугу, по результатам аттестации должны подтверждать их соответствие занимаемой должности. Порядок, сроки и периодичность аттестации утверждаются локальным нормативным актом, утвержденным исполнителем.

Для оказания муниципальной услуги исполнители обеспечивают повышение профессионального уровня специалистов в соответствии с законодательством.

5.2.6. Оказание муниципальной услуги должно сопровождаться доброжелательным отношением к потребителям муниципальной услуги со стороны работников исполнителей.

Работники исполнителей, в том числе технические, обязаны по существу отвечать на все вопросы потребителей муниципальной услуги, а при невозможности дать ответ должны указать на тех работников, которые могут ответить на вопрос потребителя муниципальной услуги.

Работники охраны должны незамедлительно отреагировать на нарушение общественного порядка потребителями муниципальной услуги, в случае невозможности самостоятельно устранить нарушение общественного порядка вызвать сотрудников полиции.

Руководитель исполнителя несет полную ответственность за качество оказания муниципальной услуги.

VI. Перечень показателей качества муниципальной услуги

6.1. Показатели качества муниципальной услуги:

1) наличие информации о порядке оказания муниципальной услуги на информационных стендах и официальных сайтах в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»;

2) наличие разнообразных по жанровой направленности клубных формирований не менее пяти;

3) участие клубных формирований во всероссийских, межрегиональных, республиканских конкурсах не менее трех раз в год;

4) процент посещаемости участниками клубных формирований не менее 85 процентов от общего количества участников;

5) доля потребителей муниципальной услуги, удовлетворенных качеством оказания муниципальной услуги, не менее 74 процентов от общего числа опрошенных потребителей муниципальной услуги.

Формула расчёта показателей качества муниципальной услуги и источники информации об их значениях указаны в приложении к настоящим Требованиям.

VII. Требования к организации учета мнения потребителей муниципальной услуги о качестве и объеме её оказания

7.1. По требованию потребителей муниципальной услуги исполнитель должен предоставить книгу отзывов и предложений. Учет мнения потребителей муниципальной услуги о качестве муниципальной услуги может осуществляться путем проведения опроса, анкетирования участников клубных формирований, населения.

Приложение к Требованиям
к качеству муниципальной услуги
«Реализация творческой деятельности
населения путем участия
в самодеятельном (любительском)
художественном творчестве»

Перечень
показателей качества муниципальной услуги «Реализация творческой
деятельности населения путем участия в самодеятельном (любительском)
художественном творчестве»

№ п\п	Показатель качества муниципальной услуги, единица измерения	Формула расчета значений показателей качества муниципальной услуги	Источник информации о значениях показателей качества муниципальной услуги
1	Наличие информации о порядке оказания муниципальной услуги на информационных стендах и официальных сайтах в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», информация	да/нет	Официальные сайты в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», информационные стенды
2	Наличие разнообразных по жанровой направленности клубных формирований не менее пяти, единиц	да/нет	Информационный, статистический отчеты Журнал учета работы клубных формирований
3	Участие клубных формирований во всероссийских, межрегиональных, республиканских конкурсах не менее трех раз в год, единиц	да/нет	
4	Процент посещаемости участниками клубных формирований не менее 85 процентов от общего количества участников, процентов	$U1 / U2 \times 100\%$, где: U1 - количество участников, посещающих клубные формирования в отчетном году; U2 - общее количество участников клубных формирований	
5	Доля потребителей муниципальной услуги, удовлетворенных качеством оказания муниципальной услуги, не менее 74 процентов от общего числа опрошенных потребителей муниципальной услуги, процентов	$Kпу / Копр \times 100\%$, где: Kпу – количество потребителей муниципальной услуги, удовлетворенных качеством оказания муниципальной услуги Копр - общее количество опрошенных потребителей муниципальной услуги	Результаты мониторинга удовлетворенности качеством муниципальной услуги