|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЕН  постановлением администрации  муниципального района  «Читинский район»  от 01 июня 2012 года №1535 |

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

**«Методическое сопровождение культурно-досуговой деятельности»**

**Предисловие**

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. N 184-ФЗ «О техническом регулировании» (c последними изменениями 30 декабря 2009 г.), а разработка и применение стандартов организаций - ГОСТ Р 1.4-2004 «Стандарты организаций. Общие положения». В настоящем стандарте реализованы нормы «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 №3612-1, Федерального закона от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании», Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей».

**1. Наименование и цель муниципальной Услуги**

Цель муниципальной услуги «Методическое сопровождение культурно-досуговой деятельности» (далее - Услуга) – обеспечение специалистов учреждений культуры муниципального района «Читинский район» методическими разработками; издание критериев и положений о конкурсах, смотрах, фестивалях; проведение, координация учебных курсов повышения квалификации и переподготовки, проведение лекций и семинаров для руководителей и специалистов по предмету деятельности учреждений.

**2. Область применения**

Настоящий стандарт устанавливает основные требования, обеспечивающие соответствие назначению Услуги, предоставляемой муниципальными бюджетными учреждениями культуры, а также основные положения, определяющие качество услуги и требования к качеству её предоставления.

Стандарт распространяется на Услугу, оказываемую населению муниципальным бюджетным учреждением культуры «Межпоселенческий информационно-досуговый передвижной центр» за счет средств бюджета муниципального района «Читинский район».

**3. Характеристика правовых основ оказания Услуги**

Оказание Услуги осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1"Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (с изменениями и дополнениями).

Федеральный закон от 06.01.1999 № 7-ФЗ "О народных художественных промыслах" (с изменениями и дополнениями).

Федеральный закон от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов».

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

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

ГОСТ Р 1.4-2004. «Стандарты организаций. Общие положения».

ГОСТ 7.4-95. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Выходные сведения.

ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения.

ГОСТ Р 52113-2003. Услуги населению. Номенклатура показателей качества.

ГОСТ Р ИСО 9000-2008. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

ГОСТ Р ИСО 9001-2008. Системы менеджмента качества. Требования к оказанию муниципальных услуг.

**4. Термины, определения и сокращения**

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 50646-94, ГОСТ Р 52113-2003, ГОСТ Р ИСО 9000-2008 ([17], [18], [23]), а также следующие термины с соответствующими определениями:

**Методическое сопровождение:** мероприятия, направленные на удовлетворение информационных профессиональных, интеллектуальных и других запросов потенциальных потребителей, связанных с профессиональной деятельностью и оказание методической помощи учреждениям культуры, содействия повышению профессионального уровня специалистов учреждений культуры и эффективности деятельности самого учреждения и других учреждений культуры муниципального района «Читинский район».

В настоящем стандарте использованы следующие обозначения.

**Исполнитель:** муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческий информационно-досуговый передвижной центр», предоставляющее Услугу.

**Потребитель:** юридическое или физическое лицо, получающее Услугу.

**Услуга:** услуга, оказываемая муниципальным бюджетным учреждением культуры «Межпоселенческий информационно-досуговый передвижной центр».

**Место предоставления услуги**: помещения, территории, здания, сооружения, включая прилегающую территорию, предназначенные (в т.ч. временно) или подготовленные для предоставления услуги.

**5. Характеристика услуги**

Услуга подразделяется на:

- ведение методической деятельности в различных сферах деятельности учреждений культуры муниципального района «Читинский район»;

- информационно-методическое сопровождение культурно-досуговой деятельности учреждений культуры.

Группы получателей Услуги:

- получателями Услуги является население в целом, специалисты муниципальных бюджетных учреждений культуры.

Услуга предоставляются по следующим направлениям:

- организация деятельности методических служб (объединений) специалистов;

- установление контактов, координация взаимодействия и развитие сотрудничества учреждений культуры и образования;

- изучение профессиональных затруднений специалистов культуры и формирование социального заказа на услуги по организации и проведению мероприятий и планированию системы переподготовки и повышения квалификации работников культуры;

- разработка и внедрение методических разработок (методик, технологий, рекомендаций, указаний, положений, сценариев и др.) по различным видам культурной деятельности;

- проведение исследовательской работы в области деятельности учреждения или сферы культуры в целом по совершенствованию качества предоставления услуг;

- организация площадок для распространения передового опыта, инновационных процессов;

- проведение методического мониторинга, создание и наполнение баз данных по мониторингу качества предоставления услуг и эффективности деятельности учреждений;

- методическое обеспечение издательской деятельности – предполагает разработку необходимости и возможности издания различной, методической, информационно-справочной и краеведческой литературы по актуальным вопросам.

Оказание Услуги предоставляется по следующим основным формам:

- организация и проведение методических заседаний, лекционных мероприятий, теоретических и практических семинаров, тренингов, семинаров по обмену опытом, мастер-классов, форумов, конференций, симпозиумов, съездов, круглых столов, презентаций, встреч с государственными (муниципальными) служащими, руководителями учреждений, деятелями культуры, науки, литературы, конкурсов профессионального мастерства, смотров, выставок передового опыта, издание методической литературы, сборников обобщения и распространения опыта работы учреждений культуры и других форм в зависимости от вида учреждений и аудитории слушателей (потребителя).

К методическим изданиям вне зависимости от публикации типографским или иным способом тиражирования по различным направлениям деятельности учреждения относятся также сценарии, проекты концепций и программ конкретных тематических мероприятий, социологических исследований, сборники нормативных документов и рекомендации к их исполнению.

Перечень форм предоставления Услуги может быть расширен исполнителем в зависимости от специфики обслуживаемого контингента потребителей, вида учреждения/организации (в соответствии с уставом исполнителя).

Потребителями Услуги, оказываемой Исполнителем, могут быть юридические (учреждения культуры) и физические лица (специалисты учреждений культуры). Услуга предоставляются всем гражданам вне зависимости от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

В отдельных случаях для несовершеннолетних граждан могут быть установлены ограничения доступа к Услуге, которые регламентируются внутренними документами Исполнителя.

Основанием для оказания Услуги потребителю является документ, удостоверяющий личность (паспорт, удостоверение личности) для физических лиц, договор - для юридических лиц, письменное заявление о потребности в Услуге .

Основаниями для отказа в получении Услуги могут быть:

- нахождение потребителя Услуги в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- нахождение потребителя Услуги в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность, проявление насилия и др.);

- отсутствие документа, удостоверяющего личность потребителя.

Предоставление Услуги может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях/на территориях, в/на которых осуществляется предоставление Услуги;

- создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждению, а также угрозы безопасности потребителей услуг и нарушения общественного порядка;

- внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и оказания Услуги.

Ограничения доступа к Услуге и основания для отказа в предоставлении Услуги, а также перечень документов, предоставляемых потребителям для получения Услуги отражаются в Уставе Исполнителя и регламенте предоставления Услуги.

Регламент предоставления Услуги утверждается руководителем учреждения.

**6. Описание основных показателей оценки качества оказания услуги**

Описание основных показателей оценки качества оказания услуги представлены в приложении № 1.

**7. Общие требования к Услуге**

С учетом условий оказания Услуги исполнителем, общие требования к Услуге включают следующее ([22])):

- соответствие Услуги целевому назначению;

- социальную адресность;

- комплексность Услуги;

- эргономичность и комфортность Услуги;

- эстетичность Услуги;

- точность и своевременность предоставления Услуги;

- доступность Услуги;

- информативность Услуги;

- безопасность Услуги для жизни и здоровья потребителя, и персонала исполнителя, а также сохранности имущества потребителя и исполнителя;

- организацию предоставления Услуги;

- требования к персоналу исполнителя Услуги и культуре обслуживания;

- контроль и оценку качества предоставления Услуги.

*Соответствие Услуги целевому**назначению* ([1], [2], [7], [11]).

Услуга по содержанию, организации, формам и методам проведения должна соответствовать своему целевому назначению, т.е. должна быть направлена на удовлетворение информационных, профессиональных, интеллектуальных потребностей потребителей в сфере их деятельности.

*Социальная адресность Услуги* ([1], [2], [11]).

Социальная адресность Услуги предусматривает:

обеспеченность Услугой и доступность для специалистов различных категорий (специальностей, должностей);

соответствие Услуги ожиданиям различных групп специалистов, включая методы и формы предоставления Услуги, профессиональный уровень обслуживающего персонала, содержание оказываемой Услуги.

Социальную адресность Услуги учитывают при определении содержания Услуги, подготовке помещений, оборудования, установлении режима работы, выборе методов обслуживания, подбору состава специалистов, оказывающих Услугу.

*Комплексность**Услуги.*

При оказании Услуги должна быть обеспечена возможность не только присутствия/участия потребителей, но и получения сопутствующих услуг (гардеробов, туалетов, контейнеров для твердых бытовых отходов, дополнительно могут быть обеспечены точки питания, торговли тематической сувенирной, книжной, музыкальной, видео- продукцией, тиражирование документов и иной информации и т.д), создающих условия для более полного удовлетворения потребностей потребителей.

*Эргономичность и комфортность Услуги.*

При оказании Услуги исполнителем должны быть обеспечены комфортные условия для потребителей в процессе обслуживания, включая удобство места проведения мероприятия, оснащение необходимым оборудованием и аппаратурой с учетом специфики Услуги.

Внутри помещений должно быть обеспечено соблюдение требований комфортности и эргономичности, установленных для соответствующих помещений в учреждениях культуры ([3, [4], [20], п.4.3 [22]).

*Эстетичность**Услуги.*

Эстетичность Услуги, оказываемой исполнителем, должна обеспечиваться:

с соответствием планировочных решений и оформления мест проведения мероприятий их функциональным требованиям и композиционной, в том числе архитектурной, целостности и гармоничности;

гармоничностью оформления информационных и других материалов, размещаемых внутри и вне помещений учреждения культуры, являющихся раздаточным материалом для потребителей;

аккуратностью, чистотой и опрятностью внешнего вида работников учреждения.

*Точность и своевременность предоставления Услуги.*

Оказываемая Услуга должна отвечать требованиям точности и своевременности, включая соблюдение установленного режима работы учреждения культуры, установленных сроков проведения.

*Требования к доступности Услуги для потребителей представлены в приложении №2*.

*Информативность Услуги.*

Информирование об Услуге должно осуществляться исполнителем:

непосредственно в помещениях учреждения культуры, а также с использованием средств телефонной связи, электронной почты, информационных средств, включая сети Интернет (с учетом [4], [21]) и др.

Дополнительное информирование о предоставлении Услуги может осуществляться с применением средств внешней рекламы, СМИ и др.

Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование (в соответствии с уставом), адрес (место нахождения) и справочные телефоны, в том числе номер телефона - автоинформатора (при его наличии). Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для потребителя.

В учреждении на видном месте должна быть следующая информация

- контактная информация о руководстве с указанием ФИО, должности, служебного телефона, времени и месте приема посетителей;

- режим работы учреждения;

- сведения об учредителе с указанием ФИО, должности и номере служебного телефона должностного лица;

- схема расположения помещений (поэтажный план), схема эвакуации в случае возникновения пожара и чрезвычайных ситуаций, телефоны экстренной помощи городской и сотовой связи.

Информативность Услуги предполагает полное, достоверное и своевременное информирование потребителя о предоставляемой Услуге.

В состав информации об учреждении, предоставляющем Услугу, в обязательном порядке должны быть включены:

* краткие сведения о номенклатуре, содержании и назначении Услуги: указание условий оказания Услуги (краткая характеристика, область ее предоставления и затраты времени на ее оказание), цены, условия оформления заявок, договора;

- реквизиты и название нормативного документа, утверждающего стандарты или акты, требованиям которых должна соответствовать Услуга;

- прейскурант цен на платные услуги (цену в рублях в случае оказания услуги за плату);

- календарный план проведения мероприятий учреждением;

- правила и условия эффективного и безопасного предоставления Услуги;

* сведения о номерах телефонов, адресах официальных сайтов и электронной почты для получения дополнительной информации о предоставлении Услуги, порядок получения дополнительной информации по вопросам предоставления Услуги;
* указание на конкретное лицо, которое будет оказывать Услугу, и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера Услуги;
* адрес (место нахождения), полное наименование, справочные телефоны, в том числе номер телефона-автоинформатора (при его наличии) и график работы исполнителя Услуги, а также способы получения информации о местах нахождения и графиках работы органов и организаций, обращение в которые необходимо для предоставления Услуги;
* гарантийные обязательства Исполнителя Услуги;
* регламент предоставления Услуги или выписки из Устава, содержащие перечень документов, предоставляемых потребителям, для получения Услуги (если такие есть) и основания для отказа в предоставлении или прекращения предоставления Услуги;
* регламент (порядок) взаимодействия с потребителями, утвержденный руководителем, включающий:
* адекватные и легкодоступные средства и формы для эффективного общения работников учреждения с потребителями,
* информацию о правилах и условиях оказания Услуги,
* возможность влияния потребителей на качество Услуги и получения оценки качества Услуги со стороны потребителей,
* возможность потребителя контролировать и предъявлять обоснованные претензии по оказанию Услуги и по несоответствию качества утвержденному стандарту,
* установление взаимосвязи между предложенной Услугой и реальными потребностями потребителей, включая целевые группы,
* порядок работы с обращениями и жалобами граждан;
* наличие и ведение книги жалоб и предложений в соответствии с требованиями;
* регламент разработки и реализации совместных проектов с другими учреждениями, предприятиями, общественными организациями;
* другая необходимая информация, регламентируемая нормативами для определенной Услуги.

Исполнитель должен своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об Услуге, обеспечивающую возможность его правильного выбора [1].

Настоящий стандарт, Устав учреждения, локальный акт, регламентирующий основания для отказа в предоставлении или для прекращения предоставления Услуги и книга жалоб и предложений должны предоставляться потребителю по его требованию.

Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемой Услуге, обеспечивающей его компетентный выбор.

Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления Услуги должна отвечать требованиям полноты и достоверности, обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

БезопасностьУслуги для жизни и здоровья потребителя, и персонала исполнителя, а также сохранность имущества потребителя.

Условия предоставления Услуги и сама оказываемая Услуга должны быть безопасными для жизни и здоровья потребителя, а также персонала учреждений.

Безопасность Услуги должна обеспечиваться безопасностью помещений, зданий, конструкций, оборудования, инвентаря исполнителя, условий обслуживания потребителей и соблюдением персоналом санитарных и других установленных требований [6], [22], [26], [25], [20], [28], [5], [9], [10], [15], [24], [27], [14], [3].

Учреждение должно быть оснащено необходимым специальным оборудованием, аппаратурой, приборами и техникой, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество и безопасность предоставляемой Услуги.

Имеющееся в учреждении оборудование (приборы, аппаратура, культурный инвентарь, и др.) должно иметь документацию, необходимую для его эксплуатации, обслуживания и поддержания в безопасном и работоспособном состоянии.

Специальное оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержаться в технически исправном состоянии и систематически проверяться.

Неисправные специальное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена актом проверки на безопасность при эксплуатации.

При оказании Услуги должна также обеспечиваться сохранность имущества обслуживаемого населения.

Персонал исполнителя должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах [16].

*Организация**предоставления Услуги*

Предоставление Услуги осуществляется на бесплатной и платной основах.

Стоимость платной услуги определяется исполнителем в соответствии с Уставом учреждения и с Основами законодательства Российской Федерации о культуре [8].

Потребители Услуги соблюдают согласованный и утвержденный порядок оказания Услуги прописанный в договоре сторон или регламенте предоставления Услуги.

Процессы предоставления Услуги на каждом этапе жизненного цикла должны соответствовать процедурам (регламенту, порядку и др.), установленным техническими условиями, методиками, инструкциями и другими документами, разработанными и утвержденными учреждением или вышестоящими органами [2], [4], [5], [7].

Требования к объему и качеству предоставляемой Услуги утверждаются ежегодно в муниципальном задании.

*Предоставление Услуги может быть приостановлено в случаях:*

- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях, которых осуществляется предоставление Услуги;

- создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждения, учреждений, а также угрозы безопасности потребителей Услуги и нарушения общественного порядка;

- противоречия содержания методического сопровождения общепринятым нормам общественной морали и нравственности.

Причины и порядок отмены или приостановки предоставления Услуги отражаются в Уставе учреждения - исполнителя и регламенте предоставления Услуги.

*Требования укомплектованности учреждения специалистами и их квалификации.*

Организационно-функциональная структура исполнителя должна обеспечивать распределение обязанностей и ответственности персонала, исходя из возможности

выполнения заданного объема Услуги при установленном качестве, соблюдения квалификационных требований к персоналу исполнителя, обеспечения безопасности для жизни и здоровья граждан, окружающей среды, предотвращения причинения вреда имуществу граждан (техника безопасности, пожарная безопасность, охрана окружающей среды, действия в чрезвычайных ситуациях и др.).

Учреждение должно располагать необходимым составом специалистов в соответствии со штатным расписанием учреждения данного типа.

Образование, квалификация, стаж работы, возраст и другие профессиональные характеристики работников должны соответствовать установленным требованиям к соответствующим категориям персонала учреждения культуры.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать моральными и морально-этическими качествами, высоким уровнем ответственности, соответствующими кодексу профессиональной этики принятым и утвержденным трудовым коллективом учреждения.

Все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном учреждением или вышестоящими органами порядке.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права. В инструкции или другом распорядительном документе должна стоять подпись и дата ознакомления специалиста с инструкцией и вносимыми в нее изменениями.

Исполнитель должен проводить необходимые мероприятия по обеспечению соответствия профессиональной пригодности персонала занимаемой должности, в рамках установленной организационно-функциональной структуры, включая процедуры поддержания и повышения квалификации персонала (подтверждение квалификации, изменение должностной категории, присвоение разряда и т.д.) не реже 1 раза в 5 лет:

- обучение персонала на базе специальных учебных организаций;

- проверки, обучение и аттестацию персонала силами учреждения культуры.

Указанные процедуры осуществляют на основе общегосударственных квалификационных требований с учетом специфических требований, предъявляемых к работникам. Квалификационные требования и порядок аттестации кадров регламентируется Положением муниципального бюджетного учреждения культуры.

*Требования к уровню кадрового обеспечения оказания Услуги представлены в приложении № 3.*

*Требования к нормативному обеспечению учреждения, предоставляющего Услугу,* включают наличие следующих необходимых документов:

- Устава учреждения;

- локальных актов, регламентирующих деятельность учреждения;

- стандарта в области культуры и искусства, стандартов организации при их наличии;

- регламент предоставления Услуги;

- эксплуатационных документов на оборудование, приборы и аппаратуру учреждения;

- законодательных документов, приказов и распоряжений руководителя учреждения и вышестоящих органов управления.

Устав учреждения должен включать в себя следующие сведения:

- о юридическом статусе (указание на организационно-правовую форму и форму собственности), учредителе, наименовании и местоположении;

- о предназначении учреждения (предмет, виды, организация деятельности учреждения, цели и основные задачи деятельности учреждения, категории обслуживаемых лиц);

- об источниках финансирования, ведомственной принадлежности и подчиненности;

- о структурных подразделениях, основных направлениях их деятельности;

- о правах и обязанностях учреждения, его ответственности;

- об управлении учреждением, перечне нормативных актов (положений), регламентирующих деятельность учреждения;

- о порядке реорганизации и ликвидации учреждения.

К Уставу учреждения прилагаются локальные акты, регламентирующие деятельность учреждения, его структурных подразделений.

Регламент предоставления Услуги – документ, представляющий совокупность правил, определяющих порядок работы учреждения, описание процессов и видов деятельности по предоставлению Услуги.

Стандарты – документы, составляющие нормативную основу требований к предоставлению Услуги.

Эксплуатационные документы на имеющееся в учреждении оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживанию и поддержанию в работоспособном состоянии.

Прочие документы: технический и энергетический паспорт учреждения и др.

В учреждении должен быть утвержден регламент осуществления постоянного пересмотра документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

*Контроль и оценка качества предоставления Услуги.*

Учреждение должно иметь документально оформленную собственную систему менеджмента качества Услуги, включающую регламент внутреннего контроля и оценки качества предоставления Услуги, деятельности подразделений и сотрудников по оказанию услуг на их соответствие стандартам и другим нормативным документам [22], [23].

Порядок и сроки осуществления внутреннего контроля, показатели качества предоставления Услуги и эффективности деятельности учреждения утверждаются приказом руководителя учреждения.

Контроль и оценка соблюдения общих требований к Услуге осуществляются в соответствии с ГОСТ Р 52113-2003 ([18]) в целях:

- определения соответствия качества Услуги требованиям нормативной документации и/или потребителя;

- установления факторов (условий), способствующих достижению требуемого уровня качества Услуги (управление качеством);

- сравнительной оценки (ранжирования) качества выполнения Услуги различными исполнителями.

Для контроля соблюдения общих требований к Услуге следует использовать следующие методы:

- документальный контроль исполнения процесса оказания Услуги путем проверки наличия, оформления и ведения нормативных документов (должностных инструкций, планов и программ мероприятий и т.д.);

- визуальный контроль соответствия документированных процедур реально действующим процессам и объектам (проверка состояния помещений и территорий предназначенных (в т.ч. временно) для оказания Услуги, квалификации специалистов, занятых в предоставлении Услуги, применяемого оборудования, информационного обеспечения и т.д.);

- аналитический контроль и экспертиза документации в части объективности, достоверности, функциональной взаимосвязи элементов процесса оказания Услуги (анализ договоров/контрактов, правильности расчетов, достоверности информации, полноты показателей качества услуги);

- инструментальный контроль с применением технических средств для оценки состояния различных объектов, являющихся ресурсами исполнителя (автотранспортные средства, оборудование и др.);

- социологический контроль путем изучения мнений различных групп потребителей (населения), а также работников учреждений культуры.

В целях повышения качества Услуги целесообразно проводить анкетирование, социальный опрос по следующим основным направлениям:

- исследование удовлетворенности потребителей качеством и доступностью предоставленной Услуги;

- обследование удовлетворенности трудом персонала, занятого в оказании Услуги.

Социологические исследования должны основываться на сборе и анализе мнений фактических или возможных потребителей Услуги, персонала и других заинтересованных сторон относительно процесса оказания Услуги с использованием следующих методов:

- опрос или интервьюирование потребителей Услуги;

- анализ жалоб, предложений и комментариев потребителей;

- опрос или интервьюирование сотрудников учреждений;

- сбор и анализ отчетов работников, непосредственно контактирующих с потребителями;

- самооценка;

- метод группового опроса экспертов;

- и другие.

*Требования к организации учета мнения потребителей о качестве оказания Услуги представлены в приложении № 4.*

Контроль соблюдения требований к оказанию Услуги должен быть внутренним и внешним.

*Форма для проведения опроса потребителей Услуги представлена в приложении № 4.*

Внутренний контроль качества Услуги проводит исполнитель по его инициативе (специально уполномоченное структурное подразделение, штатная единица) либо потребитель в соответствии с условиями договора/контракта. При этом объектами контроля являются процедуры управления, процесс оказания и результат Услуги.

Внешний контроль качества предоставления Услуги проводит учредитель в пределах своей компетенций, путем анализа и сравнения фактического предоставления учреждением муниципальной Услуги и её соответствия данному стандарту, а также путем определения степени удовлетворенности потребителей качеством Услуги.

**БИБЛИОГРАФИЯ**

[1] Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей"

[2] Федеральный закон от 09.10.1992 №3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре"

[3] Федеральный закон от 30.03.1999 №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»

[4] Федеральный закон от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»

[5] Федеральный закон от 22.07.2008 №123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»

[6] Федеральный закон от 30.12.2009 №384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений»

[7] Постановление Правительства Российской Федерации «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, документов библиотечных фондов, Архивного фонда Российской федерации, а также кинофонда» 05.07.2001 № 504

[8] Постановление Правительства РФ от 26.06.1995 № 609 "Положение об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства"

[9] Приказ Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994 №736 «Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94»

[10] Приказ Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18.06.2003 №313 «Правила пожарной безопасности в Российской Федерации (ППБ 01-03)»

[11] Закон Забайкальского края от 1 апреля 2009 г. N 154-ЗЗК "О культуре"

[12] Краевая долгосрочная программа «Культура Забайкалья (2010-2014гг.)»

[13] Постановление Правительства Забайкальского края от 22 декабря 2009г. №212 «О мерах по реализации мероприятий, направленных на улучшение жилищных условий граждан, проживающих в сельской местности, в том числе молодых семей и молодых специалистов»

[14] ГОСТ 12.1.019-79 Система стандартов безопасности труда. Электробезопасность. Общие требования и номенклатура видов защиты

[15] ГОСТ 12.1.004-91 Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования

[16] ГОСТ Р 22.3.03-97 Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Защита населения. Основные положения

[17] ГОСТ Р 50646-94 Услуги населению. Термины и определения

[18] ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества

[19] ГОСТ Р 1.4-2004 «Стандарты организаций. Общие положения»

[20] ГОСТ Р ЕН 13779-2007 Вентиляция в нежилых зданиях. Технические требования к системам вентиляции и кондиционирования

[21] ГОСТ Р 52872-2007 Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению

[22] ГОСТ Р 52875-2007 Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования

[23] ГОСТ Р ИСО 9000-2008 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

[24] ГОСТ Р ИСО 9001-2008 Системы менеджмента качества. Требования

[25] СНиП 2.04.01-85 Внутренний водопровод и канализация зданий

[26] СНиП 2.08.02-89 Общественные здания и сооружения

[27] СНиП 21-01-97 Пожарная безопасность зданий и сооружений

[28] СНиП 41-01-2003 Отопление, вентиляция и кондиционирование

|  |  |
| --- | --- |
|  | ПРИЛОЖЕНИЕ № 1  к стандарту качества оказания муниципальной услуги  «Методическое сопровождение  культурно-досуговой  деятельности», утвержденному  постановлением администрации  муниципального района  «Читинский район»  01 июня 2012 года №1535 |

**Описание основных показателей оценки качества оказания Услуги**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование показателя** | **Методика расчета** | **Источник информации** |
| Доля потребителей, удовлетворенных качеством услуги от общего числа потребителей (%) | Ок /О \* 100,  где Ок – число потребителей, удовлетворенных качеством услуги;  О- общее число потребителей. | Внутренний учет в учреждении |
| Динамика количества изданий к предыдущему году (%) | КИ т.г./КИ о.г. \* 100-100,  где КИ т.г. - количество изданий в текущем году,  КИ о.г. - количество изданий за отчетный год | Статистическая форма №7-НК |
| Динамика количества методических и координационно-учебных мероприятий к предыдущему году (%) | Мкум т.г./Мкум о.г. \* 100-100,  где Мкум т.г. - количество мет. и коорд.-учеб. мероприятий в текущем году,  Мкум о.г. - количество мет. и коорд.-учеб. мероприятий за отчетный год | Статистическая форма №7-НК |
| Динамика количества участников методических и координационно-учебных мероприятий к предыдущему году (%) | Умкум т.г./Умкум о.г. \* 100-100,  где Умкум о.г. - количество участников мет. и коорд.-учеб. мероприятий за текущий год,  Умкум о.г. – количество участников мет. и коорд.-учеб. мероприятий за отчетный год | Статистическая форма №7-НК |
| Доля выпуска изданий по вопросам традиционной культуры от общего количества изданий (%) | Ви/О \* 100,  где Ви – число выпуска изданий по вопросам трад. культуры;  О – общее количество изданий | Внутренний учет в учреждении |
| Активность использования фонда этнографического материала (%) | Фа \* 100/Ф,  где Фа – активный фонд, используемый в методической и информационной деятельности;  Ф – общий фонд этнографического материала | Годовой отчет учреждения |

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к стандарту качества оказания

муниципальной услуги

«Методическое сопровождение

культурно-досуговой

деятельности», утвержденному

постановлением администрации

муниципального района

«Читинский район»

01 июня 2012 года №1535

**Требования к доступности Услуги для потребителей**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Параметр | Значение,  иная характеристика |
| 1 | Требования к режиму работы учреждения, оказывающего Услугу | Учреждение должно работать не менее 6 дней в неделю, не менее 8 часов ежедневно. Не менее 20 % времени работы учреждения не должно совпадать с часами работы основной части населения. Один раз в месяц в учреждении проводится санитарный день, в течение которого читатели не обслуживаются |
| 2 | Требования к удаленности расположения места оказания услуги от потребителей Услуги | Учреждение размещается с учетом егомаксимальной пространственной доступности, на пересечении пешеходных путей, вблизи транспортных сообщений |
| 3 | Требования к взаимодействию с особыми категориями потребителей Услуги | Взаимодействие с лицами с ограниченными возможностями, инвалидами, а также с иными особыми категориями потребителей услуги осуществляется в соответствии с действующим законодательством |
| 4 | Требования к очередности оказания Услуги в случае превышения спроса на услугу над возможностями ее оказания | Очередность оказания услуги осуществляется в соответствии с действующим законодательством |

ПРИЛОЖЕНИЕ №3

к стандарту качества оказания

муниципальной услуги

«Методическое сопровождение

культурно-досуговой

деятельности», утвержденному

постановлением администрации

муниципального района

«Читинский район»

01 июня 2012 года №1535

**Требования к уровню кадрового обеспечения оказания Услуги**

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

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

к стандарту качества оказания

муниципальной услуги

«Методическое сопровождение

культурно-досуговой

деятельности», утвержденному

постановлением администрации

муниципального района

«Читинский район»

01 июня 2012 года №1535

**Требования к организации учета мнения потребителей**

**о качестве оказания Услуги**

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

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5

к стандарту качества оказания

муниципальной услуги

«Методическое сопровождение

культурно-досуговой

деятельности», утвержденному

постановлением администрации

муниципального района

«Читинский район»

01 июня 2012 года №1535

**Форма для проведения опроса потребителей муниципальной услуги**

Данное исследование направлено на изучение деятельности учреждений культуры по оказанию услуг населению, а также на выявление потребностей и запросов населения в культурном обслуживании.

Выберите подходящий для вас вариант ответа и отметьте его.

**1. Удовлетворены ли Вы качеством предоставляемых учреждением культуры услуг?**

а) да;

б) нет.

**2. Что не удовлетворяет Вас в работе учреждения культуры?**

а) плохо организована реклама;

б) плохо учитываются запросы населения;

в) мероприятия проводятся неинтересно, формально;

г) особых претензий у меня нет;

д) свой вариант ответа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**3. Из каких источников Вы обычно получаете информацию о предлагаемых учреждением культуры услугах?**

1. реклама в СМИ;

б) из афиш, листовок;

в) из рассказов приятелей, друзей, сослуживцев;

г)из каких-то иных источников (укажите, каких именно) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**4. Что мешает Вам чаще посещать учреждение культуры?**

а) учреждение культуры расположено далеко от моего места жительства

б) состояние здоровья;

в) не удовлетворяет качество предоставляемых услуг;

г) свой вариант ответа\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**5. Что могло бы привлечь Вас в учреждение культуры?**

a) если бы учреждение было ближе к месту жительства;

б) более благоприятные условия для семейного отдыха;

в) широкая реклама в СМИ;

г) более широкий спектр услуг;

д) свой вариант ответа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ ИССЛЕДОВАНИИ!